

Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas

**“La Influencia de las Actitudes del Personal en la
Productividad de la Empresa Grupo Galmaz, S.A.”**

Por

Mariana Sabbagh Espiñeira

Previo a obtener el título de

PSICOLOGA

En el grado académico de

LICENCIATURA

Guatemala, Octubre 2008

Consejo Directivo

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA

Doctor Rene Vladimir López Ramírez
Licenciado Luis Mariana Codoner Castillo
REPRESENTANTES DE CLAUSTRO DE CATEDRATICOS

Ninette Archila Ruano de Morales
Jairo Josue Vallecios Palma
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**

Agradecimientos

A: Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Docentes de la Escuela de Ciencias Psicológicas

A: Gerencia General de la Empresa Grupo Galmaz, S.A.

Personal que labora en la Empresa Grupo Galmaz, S.A.

NOMINA DE PADRINOS

Carlos Alfredo Laylle Romero
Medico, Psiquiatra y Jurista
Colegiado 2250

Adela del Carmen Contreras García
Licenciada en Enfermería
Colegiado EL-095

DEDICATORIA

- A DIOS: El ser supremo por darme la vida, enseñarme que todo se hace correctamente y con decencia, guiarme en mi vida y decisiones.
- A MI MADRE: Anabella Sabbagh Espineira por su amor incondicional, apoyo y ayuda en todo momento. Dándome el privilegio de ser su hija, compartiendo cada momento de mi vida, con su ejemplo de fortaleza, enseñarme a ser la mujer que soy hoy.
- A MI ESPOSO: Francisco Jose, por ser mi inspiración, por darme su amor, comprensión, confianza y soporte en todo momento. Por ayudarme a cumplir mis sueños y metas.
- A MIS HERMANAS: Marcia y Karina, por alentarme a seguir adelante y dejarme ser su ejemplo, por ser mis mas grandes y mejores amigas incondicionales.
- A MIS SUEGROS: Carlos y Adela, por darme la bienvenida a su familia como una hija mas, por todo ese cariño incondicional, por ser mi apoyo y guía durante este tiempo, por guiarme en cada paso de la ejecución de mi trabajo.
- A MIS CUÑADOS: Lucia Beatriz, Daniel Adrián, Juan Pablo, por darme su cariño, apoyo y amistad.
- A MI MADRINA: María Alicia, por darme su cariño, por siempre estar pendiente de mi, por sus oraciones, y compartir mis logros con alegría.
- A MIS AMIGAS: Lourdes Donis, Soledad Muñoz, Jhuly García, por darme el privilegio de su amistad y cariño, por haber compartido los anos universitarios con alegría y apoyo.
- A: La Escuela de Ciencia Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Y el Claustro de catedráticos que me impartieron sus enseñanzas durante los anos de formación profesional.

ACTITUDES Y PRODUCTIVIDAD

“La influencia que tienen las actitudes del personal laboral en la productividad de las empresas”

Índice

Prólogo	
Capítulo I	4
Introducción	
Globalización y Capital Humano	5
Productividad	8
Rendimiento Laboral	10
Actitudes	12
Clíma Organizacional	17
Hipótesis de la Investigación	22
Variables e indicadores	
Capítulo II	23
Técnicas e Instrumentos	
Capítulo III	25
Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	
Capítulo IV	45
Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones	
Recomendaciones	46
Bibliografía	47
Anexos	
Resumen	

Prologo

Actualmente las organizaciones demostraron mayor interés en la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años pasados, donde a los empresarios les importaba básicamente la productividad, sin tener en cuenta el conjunto de sentimientos, actitudes y emociones favorables o desfavorables con la que los empleados hacen su trabajo. El ámbito en donde se desarrollará la investigación es la empresa Grupo Galmaz, empresa Guatemalteca que viene operando exitosamente desde hace más de una década, se dedica a proveer servicios de seguros, brindando accesoria a sus clientes.

El problema de investigación tiene un carácter eminentemente científico, porque esta basado en teorías psicológicas (social, conductual, afectivo, aprendizaje), así como en teorías administrativas, (productividad, organizacional, contables), lo cual, al momento de interrelacionarse, crea el clima organizacional, donde además de los aspectos organizacionales se observaron las actitudes y emociones de los trabajadores.

Los equipos de trabajo necesitan encontrar actitudes adecuadas para alcanzar sus objetivos y metas e identificar aquellas que los alejan de sus propósitos. Para que una empresa sea productiva y competitiva con su mercado debe tener personal satisfecho, motivado, competitivo.

Como consecuencia surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuales son las diferencias en la productividad de una empresa, según las actitudes favorables o desfavorables presentadas en sus empleados?

¿Qué condiciones del clima laboral influyen para que las actitudes sean las mas favorables para el incremento de la productividad?

¿Cómo influyen las actitudes en la interpretación de las instrucciones en el clima laboral?

Por supuesto que los buenos resultados no se logran sólo con buenas actitudes, se necesitan conocimientos, habilidades, experiencia acumulada, inteligencia emocional y racional entre otros factores; pero si no está la actitud adecuada o tiene características adversas, es muy difícil que las personas logren trabajar juntas y lograr mejores soluciones y aumentar la productividad empresarial.

Si una organización no cuenta con un clima favorable tiene sus desventajas frente a otras que si lo tienen, porque van a proporcionar una mayor calidad en la vida de su personal, en consecuencia mejoran sus servicios y sus productos.

El estudio pretende dotar a la empresa de una herramienta técnica y moderna, de fácil manejo y beneficiará a nivel individual como a nivel empresarial.

Las actitudes del grupo social de los trabajadores de la empresa, deben ser las mas favorables para poder producir cambios que modifiquen positivamente la productividad de la empresa, así como el clima organizacional que brinde la empresa debe ser el mas adecuado.

Para los empresarios, productividad significa producir bienes y servicios al menor costo, en el menor tiempo posible, de la mejor calidad y con la aceptación plena de sus clientes, consumidores y empleados.

Para los trabajadores, implica generar y transferir el mayor valor posible a sus tareas, en términos de información, conocimientos y habilidades que conlleven a procesos, productos y servicios de la mejor calidad.

A través de este estudio se obtendrán principios de teorías psicológicas y administrativas que mejoren la actividad laboral de las personas de acuerdo a sus emociones y sentimientos, y la calidad de vida de los mismos.

Es importante un esfuerzo coordinado de todo el personal para lograr una administración efectiva y para que la organización alcance los objetivos deseados.

Establecer la influencia de las actitudes del personal con la productividad de la empresa, mediante, identificar las actitudes frente al clima laboral en las jornadas de trabajo, determinar que actitudes favorecen a la productividad de la empresa, determinar que actitudes no favorecen la productividad de la empresa y evaluar la factibilidad institucional de creación de una clínica de orientación psicológica laboral.

Capítulo I

Introducción

A través de este trabajo se observaron y conocieron las actitudes dentro de las empresas, la influencia e importancia que tienen y la forma en que afecta a la organización.

Las actitudes se expresan por estímulos presentes en el ambiente y se manifiestan según sea el origen del mismo sea este físico o dado por personas; Tenemos actitudes frente al trabajo, a los deportes, a los riesgos de la ciudad, a los extranjeros, hacia ciertas personas, etc. La actitud que tenemos determina la forma en que vamos a actuar frente a esa situación. El tema de las actitudes es de gran relevancia para todos los profesionales que trabajamos con personas y grupos en una empresa, las actitudes negativas de las personas de un departamento frente a otro departamento puede obstaculizar la necesaria cooperación y sinergia que debería existir creando problemas; o la simple actitud negativa de algunos funcionarios frente al público puede dañar en forma severa la imagen empresarial.

El crecimiento acelerado de las organizaciones, la conducta de los grupos en la organización ante las nuevas exigencias y las tasas aceleradas de cambios, obligan a la gerencia a prepararse para entender la conducta individual y grupal del recurso humano, guiándola hacia las metas de la organización y estableciendo bases psicológicas en la búsqueda de la efectividad organizacional.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

Las relaciones laborales en la organización determinan los niveles de productividad y competencia de la empresa, si estas relaciones no son óptimas limitan los trabajos en equipo y se generan problemas de desempeño de los empleados reduciendo su nivel de trabajo, por esto, mantener un Clima Organizacional sano es una variable prioritaria al momento de buscar nuevas estrategias de productividad.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores se hace referencia al siguiente marco teórico, que abarca los temas: Macroeconomía, Globalización y Capital Humano, Productividad, Rendimiento laboral, Actitudes y Clima Organizacional.

Socioeconomía Globalizada

Los criterios de globalización relacionados con las actitudes actuales del ser humano y la producción empresarial frente a los cambios frecuentes producidos por este sistema de desarrollo mundial son imperantes de establecerse dentro de toda sociedad para mantener los niveles de calidad de vida de acuerdo a indicadores de producción que incrementa la economía a nivel individual y a nivel social, para mejorar las condiciones cualitativas del ser humano que le propicien satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. La globalización es una teoría entre cuyos fines se encuentra la interpretación de los eventos que actualmente tienen lugar en los campos del desarrollo, la economía mundial, los escenarios sociales y las influencias culturales y políticas. La globalización es un conjunto de propuestas teóricas que subrayan especialmente dos grandes tendencias:

- a) los sistemas de comunicación mundial, y
- b) las condiciones económicas, especialmente aquellas relacionadas con la movilidad de los recursos financieros y comerciales.

A través del proceso de globalización, uno de los supuestos esenciales es que cada vez más naciones están dependiendo de condiciones integradas de comunicación, el sistema financiero internacional y de comercio. Por lo tanto, se tiende a generar un escenario de mayor intercomunicación entre los centros de poder mundial y sus transacciones comerciales. (Sunkel: 1995; Carlsson: 1995; Scholte 1995). Efectos e influencias derivados de los "aspectos integradores" pueden ser estudiados desde dos perspectivas principales:

- a) el nivel externo de los países, y
- b) el nivel de las condiciones internas de los países.

En este último caso, las unidades de análisis serían aquellas que corresponden con las variables de crecimiento y desarrollo económico, así como indicadores sociales.

Respecto a los procesos de globalización que están teniendo lugar en la actualidad, en la esfera económica, existen dos aspectos medulares relacionados con el área de la política económica internacional:

- a) la estructura del sistema económico mundial, y
- b) cómo esta estructura ha cambiado.¹

Estos temas pueden ser abordados a partir de la teoría de la globalización tomando en cuenta los conceptos del desarrollo. Los fundamentos de la globalización señalan que la estructura mundial y sus interrelaciones son elementos claves para comprender los cambios que ocurren a nivel social, político, de división de la producción y de particulares condiciones nacionales y regionales.² La premisa fundamental de la globalización es que existe un mayor

¹ Un nuevo orden económico internacional ha emergido en el estado actual de la globalización: 600 multinacionales o transnacionales, en 1991, tenían ventas por valores mayores a mil millones de dólares anuales. Ellas fueron responsables, al menos del 20 por ciento del total del valor agregado en la industria mundial. Véase Mortimore, M. "A new international industrial order: increased international competition in a centric world", en CEPAL review, No.48, August 1992, (Santiago de Chile, Chile: CEPAL, 1992).

² En relación con las ventajas generales de esta aproximación metodológica véase Smith, D. and White, D. "Structure and dynamics of the global economy". Social Forces, June 1992, 70(4) : 857-893; y Tilly, Ch. Big structures, large processes, huge comparisons. (New York: Russell Sage, 1989), en este trabajo una de las puntualizaciones más importantes en términos de la evaluación empírica del proceso de globalización es la propuesta y utilización de métodos de análisis de redes. Estos métodos

grado de integración dentro y entre las sociedades, el cual juega un papel de primer orden en los cambios económicos y sociales que están teniendo lugar. Este fundamento es ampliamente aceptado. Sin embargo, en lo que se tiene menos consenso es respecto a los mecanismos y principios que rigen esos cambios.

La globalización en sí misma es un proceso continuo y dinámico, que desafía las leyes no sólo de los países en desarrollo, respecto a elementos tales como protección a trabajadores, protección del medio ambiente y formas de regular el funcionamiento de corporaciones que, si bien pueden dar trabajo a la mano de obra desocupada, también pueden beneficiarse de irregularidades y debilidades subsistentes en un determinado país. Es fácil para estas empresas simplemente trasladar sus centros de producción a lugares en los cuales se les de el máximo de facilidades. Es también un desafío a los proyectos de desarrollo de los países, especialmente para aquellos que están en vías de desarrollo, pues no sólo considera cualquier intervención estatal como inimica a los intereses de esas empresas (en la medida que tales planes implican regulaciones y demandan impuestos y otros recursos) sino que además asevera que la idea misma del desarrollo social como meta y objetivo gubernamental o estatal precluye la libertad individual y distorsiona tanto la sociedad como el mercado.

A nivel cultural, el incremento de la intercomunicación física y virtual, han incrementado y facilitado el proceso de globalización. La interconexión física se basa en la masificación del transporte. La interconexión virtual se basa exclusivamente en la tecnología, por ejemplo, Internet. Esto ha llevado a dos resultados contradictorios: por un lado la centralización del control administrativo y político a niveles gubernamentales y corporativos se ha visto facilitada enormemente. Por otro, se ha facilitado de manera igualmente enorme la diseminación de ideas críticas y la comunicación a nivel de ciudadanos comunes y corrientes, que anteriormente estaban para su información a merced de los medios establecidos.

La Globalización como una Teoría del Desarrollo

En términos generales la globalización tiene dos significados principales: Como un fenómeno, implica que existe cada vez más un mayor grado de interdependencia entre las diferentes regiones y países del mundo, en particular en las áreas de relaciones comerciales, financieras y de comunicación; Como una teoría del desarrollo, uno de sus postulados esenciales es que un mayor nivel de integración está teniendo lugar entre las diferentes regiones del mundo, y que ese nivel de integración está afectando las condiciones sociales y económicas de los países. Los niveles de mayor integración que son

superan dos elementos generalmente adoptados en las metodologías econométricas y sociométricas tradicionales: (a) el aislamiento relativo de las unidades de estudio; y (b) su visión estática. Los modelos de redes establecen un estudio basado en la interacción de las unidades de análisis y de sus transformaciones en el tiempo.

mencionados por la globalización tienen mayor evidencia en las relaciones comerciales, de flujos financieros, de turismo y de comunicaciones. En este

sentido, la aproximación teórica de la globalización toma elementos abordados por las teorías de los sistemas mundiales. No obstante, una de las características particulares de la globalización, es su énfasis en los elementos de comunicación y aspectos culturales.

Además de las relaciones tecnológicas, financieras y políticas, los académicos de la globalización argumentan que importantes y elementos nunca antes vistos de comunicación económica están teniendo lugar entre naciones. Esto se pone de manifiesto preferentemente mediante novedosos procesos tecnológicos que permiten la interacción de instituciones, gobiernos, entidades y personas alrededor del mundo.³ Los principales aspectos de la globalización son resumidos en los puntos siguientes:

Los sistemas de comunicaciones globales están teniendo un crecimiento importancia en la actualidad; es por medio de estos procesos que las naciones, grupos sociales y personas están interactuando de manera más fluida tanto dentro como entre naciones. Aún cuando los sistemas más avanzados de comunicación están operando preferentemente entre las naciones más desarrolladas, estos mecanismos también están haciendo sentir sus efectos en las naciones menos avanzadas. Esta situación puede permitir la interacción de grupos a partir de las naciones más pobres en su comunicación con otros centros más desarrollados de manera más fácil. En esto cobraría sentido hasta cierto punto el pregonado principio de la aldea global en cuanto a las comunicaciones y las transacciones comerciales y financieras.⁴

Respecto a las actividades económicas, los nuevos avances tecnológicos en las comunicaciones están llegando a ser cada vez más accesibles a pequeñas y medianas empresas locales. Esta situación está creando un nuevo escenario para las transacciones económicas, la utilización de los recursos productivos, de equipo, intercambio de productos y la presencia de los "mecanismos monetarios virtuales". Desde una perspectiva cultural, los nuevos productos para la comunicación están desarrollando un patrón de intercambio e interconexión mundiales.

El concepto de minorías dentro de los diferentes países está siendo afectado por los patrones de comunicación. A pesar de que las minorías pueden no estar completamente integradas dentro de los nuevos circuitos de comunicación, reciben las influencias incluyendo el hecho de que los sectores de mayor poder económico y político si se están integrando en la nueva esfera de interconexión.

³Véase Kaplan, B. *Social change in the capitalist world*. (Beverly Hills, California: SAGE, 1993); y Gough, I. *Economía política del estado de bienestar*. (Madrid, España: Blume, 1992).

⁴ En las condiciones actuales de la revolución en comunicaciones, 10 corporaciones multinacionales o transnacionales controlan cerca del 65 por ciento del mercado mundial de semiconductores, 9 de ellas el 89 por ciento del mercado de telecomunicaciones y otras 10 son el más influyente sector en el mercado mundial de computadores.

Elementos de índole económica y social que se hayan bajo la influencia de las condiciones actuales del fenómeno de la globalización ofrecen circunstancias dentro de las cuales se desarrollan las condiciones sociales dentro de los países. Con base en los principales aspectos que incluye la teoría de la globalización, los principales supuestos de esta teoría se resumen en los siguientes. Primero, factores económicos y culturales están afectando cada aspecto de la vida social de una manera cada vez más integrada. Segundo, en las condiciones actuales y respecto a los estudios específicos de particulares esferas de acción -por ejemplo comercio, finanzas o comunicaciones- la unidad de análisis basada estrictamente en el concepto de estado-nación tiende a perder vigencia.⁵ En particular las comunicaciones están haciendo que esta categoría no posea como antes, una preponderancia causal en muchos aspectos del comportamiento a nivel de naciones.

Uno de los elementos claves de la globalización es su énfasis en el estudio de la creciente integración que ocurre especialmente entre las naciones más desarrolladas. Esta integración afecta especialmente las áreas de comercio, finanzas, tecnología, comunicaciones y coordinación macroeconómica. A nivel subsistémico, es decir dentro de las sociedades de los países, se observa un fenómeno de integración social, pero también de creciente discriminación y marginalidad económica en varios sectores.

Analizando la globalización, genera un cambio de esquemas en la interacción humana que no se presentaban en la década pasada. A manera de comparación, se hace énfasis en la intercomunicación que elimina barreras idiomáticas entre personas, sociedades y naciones completas; así mismo en fenómeno social de la modificación cultural es otra influencia importante en las actitudes evolutivas de las personas para poder hacerle frente a las condiciones económicas, ambientales, comerciales y de mercadeo en general que han venido a proporcionar nuevas opciones de calidad de vida desde la pequeña empresa hasta empresas a nivel mundial.

La Productividad

La productividad también conocida como eficiencia, es genéricamente entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.⁶

Según García Criollo, "La Productividad es el grado de rendimiento con que se emplea los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados"

La palabra productividad se ha vuelto muy popular en la actualidad, ya que se considera que el mejoramiento de la productividad es el motor que está detrás del progreso económico y de las utilidades de una empresa. La productividad

⁵ Esta consideración se ve sustentada a nivel económico en la menor capacidad que las naciones van teniendo a nivel de gobiernos en la determinación de las políticas monetarias. Véase para ampliaciones: Kaplan, B. Social change in the capitalist world. (Beverly Hills, California: SAGE, 1993); Gough, I. Economía política del estado de bienestar. (Madrid, España: Blume, 1992); Moore, M. Globalization and social change. Lubbers, R. Concepts on globalization. ()

⁶ Véase, Fernando Casanova, Formación profesional, productividad y trabajo decente.

también es esencial para incrementar los salarios y el ingreso de personal. La productividad es la razón entre la cantidad producida y los insumos utilizados.

El término es también utilizado para promover un producto o servicio como si fuera una herramienta de comercialización, *por esta razón* se definirá la diferencia entre producción y productividad.

Producción es en términos cuantitativos la cantidad de productos que se produjeron. En términos generales productividad significa hacer las cosas cada vez mejor, desde el principio hasta el final; *Aprender* del pasado, adoptar siempre un pensamiento positivo, enfrentar con empeño y entusiasmo el presente y construir futuro por medio de la adopción de visiones dinámicas y abiertas al cambio.

Con frecuencia se tiende a confundir los términos productividad, eficiencia y efectividad los cuales están estrechamente ligados.

Para los empresarios, productividad significa producir bienes y servicios al menor costo, en el menor tiempo posible, de la mejor calidad y con la aceptación plena de sus clientes, consumidores y empleados.

Para los trabajadores implica generar y transferir el mayor valor posible a sus tareas, en términos de información, conocimientos y habilidades que conlleven a procesos, productos y servicios de la mejor calidad. *La productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto.*

Técnicas de medición de productividad

En las empresas que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es:

Productividad:

Número de unidades producidas

Insumos empleados

Este modelo se aplica muy bien a una empresa manufacturera, taller o que fabrique un conjunto homogéneo de productos; sin embargo, muchas empresas modernas manufacturan una gran variedad de productos; estas últimas son heterogéneas tanto en valor como en volumen de producción y su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad global se mide basándose en un número definido de " centros de utilidades " que representan una forma adecuada la actividad real de la empresa.

La fórmula se convierte entonces en:

Productividad:

Producción a + prod.b + prod. N...

Insumos empleados

Finalmente, otras empresas miden su productividad en función del valor comercial de los productos.

Productividad:

Ventas netas de la empresa

Salarios pagados

Todas estas medidas son cuantitativas y no se considera en ellas el aspecto cualitativo de la producción (un producto debería ser bien hecho la primera vez y responder a las necesidades de la clientela). Todo costo adicional (reinicio, refabricación, reemplazo, reparación después de la venta) debería ser incluido en la medida de la productividad. Un producto también puede tener consecuencias benéficas o negativas que afecten los demás productos de la empresa. En efecto si un producto satisface al cliente, éste se verá inclinado a comprar otros productos de la misma marca; si el cliente ha quedado insatisfecho con un producto se verá inclinado a no volver a comprar otros productos de la misma marca.

El costo relacionado con la imagen de la empresa y la calidad debería estar incluido en la medida de la productividad

Con el fin de medir el progreso de la productividad, generalmente se emplea el INDICE DE PRODUCTIVIDAD (P) como punto de comparación:

$$P = 100 * (\text{Productividad Observada}) / (\text{Estándar de Productividad})$$

La productividad observada es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, Mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país). El estándar de productividad es la productividad anterior o base que sirve de referencia.

Por lo anterior vemos que podemos obtener diferentes medidas de productividad, evaluar diferentes sistemas, departamentos, empresas, recursos, materias primas, energía, entre otros.

Lo más importante es definir la tendencia por medio del uso de índices de productividad a través del tiempo en nuestras empresas, realizar las correcciones necesarias con el fin de aumentar la eficiencia y ser más rentables. Elementos importantes a considerar para aumentar la productividad de la empresa son el capital humano, la inversión realizada por la organización para capacitar y formar a sus miembros y el instructor de la población trabajadora que transmite los conocimientos y habilidades que guardan relación directa con los resultados del trabajo.

Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral según (Chiavenato 2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora radical de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una organización transfiere alguna actividad, que no forma parte

de sus habilidades principales, a un tercero especializado. Por habilidades principales se entienden todas aquellas funciones que forman el negocio central de la empresa.

Durante años, los psicólogos han recurrido a una capacidad cognitiva, capacidad intelectual, para predecir el rendimiento laboral. Se consideraba que las personas más inteligentes tenían más probabilidades de éxito en el trabajo.

Sin embargo, la inteligencia es sólo una parte de la historia. Hay otros factores importantes en el rendimiento laboral que están relacionados con la personalidad, y no con la inteligencia: creatividad, liderazgo, integridad, asistencia y cooperación.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo.

Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Mejorar la Autoestima en la Empresa

Mejorar los niveles de autoestima de los empleados en una empresa fomenta un mayor desempeño laboral, mejorando la eficiencia y las utilidades de la empresa. La importancia al aumentar el desempeño laboral merece la atención por parte de la empresa para brindar los recursos necesarios con enfoque al desarrollo del empleado, en toda la estructura de la empresa. El resultado eficaz requiere planear, organizar, continuar, dirigir y mejorar un programa integral que considere las necesidades concretas de la empresa, desarrollando talleres, seminarios, concursos e incluyendo un eficiente sistema informativo con temas especiales en boletines o periódico .

Las Actitudes

El concepto de actitud es básico en dos campos: en psicología social y en la teoría de la personalidad. A finales de la década de 1920, el psicólogo estadounidense Gordon W. Allport se interesó por la investigación de las actitudes sociales, pero no fue hasta la década de 1940, con la publicación de *El miedo a la libertad*, (Fromm) cuando este concepto empezó a cobrar importancia en la teoría de la personalidad. La actitud social es compartida y favorece los intereses sociales por encima de los individuales. En sí las actitudes motivan y predisponen las acciones de un individuo hacia determinados objetivos o metas. La actitud manifiesta la orientación de las emociones más profundas del ser humano ante un objeto determinado. Existen actitudes personales relacionadas únicamente con el individuo, actitudes sociales que inciden sobre un grupo de personas y otras relacionadas con el ambiente físico.

A lo largo de la vida las personas adquieren experiencia y forman una red u organización de creencias, entendiendo por creencia la predisposición a la acción. Las creencias engloban un conjunto de actitudes, todas ellas relacionadas entre sí y organizadas en torno a un objeto o situación; las formas que cada persona tiene de reaccionar ante cualquier situación son muy diversas, pero son las formas comunes y uniformes las que expresan una

actitud determinada. La actitud conlleva un estado mental de disposición organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta, también es definida como los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento. Las actitudes son aprendidas, en consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos bio sociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidos. Las actitudes tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular.

Componentes de las actitudes

Las actitudes se componen de 3 elementos: lo que se piensa (componente cognitivo), lo que se siente (componente afectivo) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual):

Es posible que en una actitud haya más cantidad de un componente que de otro. Algunas actitudes están cargadas de componentes afectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos.

Algunos psicólogos afirman que las actitudes sociales se caracterizan por la compatibilidad en la respuesta a los objetos sociales. Esta compatibilidad facilita la formación de valores que utilizamos al determinar que clase de acción debemos emprender cuando nos enfrentamos a cualquier situación posible.

- **Componente cognoscitivo:** para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. El componente cognoscitivo es el conjunto de datos e información que el sujeto sabe acerca del objeto que lo estimula para tener una actitud. Un conocimiento detallado del objeto favorece la asociación al objeto. Este componente está formado por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre el mismo. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes y la representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea.

- **Componente afectivo:** es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social y es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones que se caracterizan por su componente cognoscitivo. El componente afectivo lo constituyen las sensaciones y sentimientos que dicho objeto produce en el sujeto.

- **Componente conductual:** es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera y es el componente activo de la actitud. Sobre este componente y la relación entre actitud-conducta y las variables que están interviniendo girará nuestra investigación.

Funciones de las actitudes

Los procesos cognitivos, emotivos, conductuales y sociales son múltiples; las principales funciones de las actitudes resultan ser las cognoscitiva. Las actitudes están basadas en los procesos cognitivos-emotivos previos al conocimiento y la orientación en el ambiente. Las actitudes pueden tener funciones instrumentales, expresivas, de adaptación social, ego defensivas, etc. Este concepto resulta central en toda la psicología social porque tiene una aplicación en situaciones distintas:

- a) Frente a objetos o conductas específicas con finalidades predictivas de la conducta.
- b) En grupos o minorías étnicas, mediante el estudio de los prejuicios y de los estereotipos.
- c) Determinar fines y objetivos abstractos, donde este tipo de actitud esta definido como valores personales.
- d) La actitud en relación a uno mismo, definido como autoestima.

Clasificación de las actitudes

Las actitudes serán clasificadas de la siguiente manera, ya que resulta mas conveniente para el tipo de estudio a realizar:

Favorables y Desfavorables
Emotiva
Desinteresada
Manipuladora
Interesada
Integradora

Las actitudes pueden resultar positivas o negativas, según faciliten u obstruyan la manera que la persona tiene de afrontar su realidad en cada momento de su vida. Una actitud positiva al enfrentar una nueva tarea en el trabajo y de dificultad mayor, sería por ejemplo el considerarla una oportunidad de desarrollo laboral, de ser más especialista en lo que hace, de demostrar que aprende en poco tiempo y lo hace bien, un reto a las propias capacidades etc.

La respuesta hacia una nueva tarea puede variar de persona a persona; una actitud positiva genera la reacción de sentirse reconocido por su calidad de trabajo, mientras una actitud negativa al enfrentar la misma tarea asignada en otra persona, puede quedar reflejada en reacciones como "¿más trabajo? esto no me gusta" o "se están aprovechando de mi buena voluntad".

De modo que las actitudes son la disposición con que afrontamos la realidad en todo momento, pudiendo siempre elegir qué tipo de actitud adoptaremos ante tal o cual evento, entonces, desde la perspectiva de las actitudes, estas importan más que la situación en particular, debido a que van a determinar de manera significativa los resultados que vamos a tener en esa situación.

Existen varios tipos de actitudes las cuales según el sentido que se les de pueden resultar favorables o desfavorables, lo que en mayor grado puede

cambiar una actitud es la información que se tiene acerca del objeto.(Eiser 1989).

1. ACTITUD EMOTIVA

Cuando dos personas se tratan con afecto, se toca el estrato emocional de ambas, esta se basa en el conocimiento interno de la otra persona.

El cariño y el amor son emociones de mayor intimidad, que van unidas a una actitud de benevolencia.

2. ACTITUD DESINTERESADA

Esta actitud presente en una persona hace que no se preocupe, ni exclusiva ni primordialmente por el propio beneficio, sino que tiene su centro de enfoque en otra persona y no la considera como un medio sino como un fin.

3. ACTITUD MANIPULADORA

La persona que presenta una actitud manipuladora solo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.

4. ACTITUD INTERESADA

Esta actitud puede considerarse como la consecuencia natural de una situación del sujeto: cuando una persona experimenta necesidades ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas, por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.

5. ACTITUD INTEGRADORA

La comunicación de sujeto a sujeto, además de comprender el mundo interior del interlocutor y de buscar su propio bien, intenta la unificación o Integración de las dos personas.

Escuelas que explican las actitudes⁷:

Del aprendizaje

Diversas teorías ayudan a comprender, predecir, y controlar el comportamiento humano y tratan de explicar como los sujetos acceden al conocimiento. Su objeto de estudio se centra en la adquisición de destrezas y habilidades, en el razonamiento y en la adquisición de conceptos.

Por ejemplo, la teoría del condicionamiento clásico de Iván Pávlov: explica como los estímulos simultáneos llegan a evocar respuestas semejantes, aunque tal respuesta fuera evocada en principio sólo por uno de ellos. La teoría del condicionamiento operante de B.F. Skinner describe cómo los refuerzos forman y mantienen un comportamiento determinado. Albert Bandura describe las condiciones en que se aprende a imitar modelos. La teoría Psicogenética de Piaget aborda la forma en que los sujetos construyen el conocimiento teniendo en

⁷ Para ampliaciones véase, Psicología Social. De Eiser.

cuenta el desarrollo cognitivo. La teoría del procesamiento de la información se emplea a su vez para comprender cómo se resuelven problemas utilizando analogías y metáforas.

Según esta teoría, aprendemos actitudes del mismo modo en que aprendemos todo lo demás. Al aprender la información nueva, aprendemos los sentimientos, los pensamientos y las acciones que están en relación con ella. En la medida en que seamos recompensados (reforzados) por ellas, el aprendizaje perdurará.

Estas teorías del aprendizaje conciben a las personas como seres primariamente pasivos, cuyo aprendizaje depende del número y de la fuerza de los elementos positivos y negativos previamente aprendidos.

Cognitiva

La teoría cognitiva está basada sobre un proceso de información, resolución de problemas y un acercamiento razonable al comportamiento humano. Los individuos usan la información que ha sido generada por fuentes externas (sociedad) y fuentes internas (memoria). Esta información da pensamientos procesados, transferidos dentro de significados o patrones se combinan para formar juicios sobre el comportamiento.

La teoría de Jean Piaget descubre los estadios de desarrollo cognitivo desde la infancia a la adolescencia; cómo las estructuras psicológicas se desarrollan a partir de los reflejos innatos, como se organizan durante la infancia en esquemas de conducta, como se internalizan y desarrollan como modelos de pensamiento durante la infancia y la adolescencia en complejas estructuras intelectuales que caracterizan la vida adulta.

En relación al tema de las actitudes sobresalen dos teorías las cuales a continuación se explicaran brevemente:

TEORIA DISONANCIA COGNITIVA

Disonancia es la contradicción entre lo que pensamos y la realidad o la contradicción entre lo que pensamos y la conducta que realizamos. Esto produce insatisfacción y por eso produce el deseo de eliminar esta insatisfacción y por eso, esta teoría se puede considerar hemostática. La eliminación de las disonancias produce un efecto gratificante semejante a la satisfacción de requilorio orgánico. (Festinger. 1957)

TEORIA DE LA CONSISTENCIA COGNITIVA

Según la teoría de la consistencia cognitiva, la incoherencia entre dos estados de conciencia hace que las personas se sientan incómodas. En consecuencia, cambian sus pensamientos o bien sus acciones con tal de ser coherentes.

Clima organizacional

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad para esta investigación, es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa; por ende, el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos; estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito de productividad de la empresa.

Para comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario mencionar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Y son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en el ambiente empresarial.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Para concluir de llega a la siguiente definición

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización empresarial (productividad, satisfacción.).

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen (Chiavenato 2000).

La importancia de esta definición se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional

La cultura organizacional es la forma en que influyen los valores y creencias de las personas de una organización, e influye en todas las acciones de la misma; la cultura dentro de una organización se identifica con los sistemas dinámicos de la organización porque los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos, dándole importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que forman la cultura de la organización.-

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan por varios factores, factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa etc.; factores que están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones) y otros que son las consecuencias del comportamiento en el trabajo, (sistemas de incentivo, apoyo social interacción con los demás miembros).

Relaciones laborales

Para poder desenvolvemos bien en nuestro lugar de trabajo, debemos de tener en cuenta que además de las presiones y el ritmo de vida acelerado, la ínter actuación con los demás es fuente de estrés para muchas personas. Aprender a defender los propios derechos sin agredir ni ser agredido es una estrategia útil para lograr relaciones interpersonales más relajadas y positivas, y así poder vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertada con nuestros compañeros de labores y tener mejores resultados satisfactorios para nosotros mismos y para la empresa en donde trabajamos.

Una conducta social acertada implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin castigar ni violar los de los demás, esta conducta supone respeto hacia si mismo y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.

Gestión de recurso humano

La Gestión del Recurso Humano es la manera en que se maneja el talento humano dentro de las organizaciones, generando el desarrollo de cada una de las funciones específicas del puesto ocupado en la organización, también toma en cuenta las relaciones de coordinación y flujos de información que

mantienen una integración de toda la actividad de la organización, permitiendo obtener un valor agregado reconocido por la misma; siendo necesaria la preparación profesional que tengan no sólo los directivos de la organización, sino todo el personal en general.(Chiavenato. 2000).

A continuación se sintetizan algunas de las funciones más importantes de la Gestión de los Recursos Humanos:

- La planeación tienen por objetivo prever la fuerza laboral necesaria, entendiéndose como las competencias que la organización necesitará en cada momento y lugar. La planeación de los recursos humanos debe tener como premisa el análisis y descripción de los puestos de trabajo, partiendo de las competencias exigidas por el puesto.

- El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada de atención y debe lograr una cantidad y calidad de candidatos que garantice una buena selección; en esto influye la experiencia del reclutador, lo acertado de la información que se brinde por la organización, la información que se solicite al candidato y de la fuente de reclutamiento escogida, ya sea interna o externa.

- La selección de personal tiene como objetivo dotar a la organización de una fuerza de trabajo con las competencias necesarias que garanticen un buen desempeño; este es un proceso de comparación y decisión que se apoya en diversas técnicas para lograr un resultado de calidad.

- La inducción son acciones encaminadas a lograr la instalación y adaptación de los nuevos trabajadores a su grupo de trabajo y, por tanto, a la cultura de la organización.

- La capacitación y el desarrollo de carrera constituyen procesos permanentes, sistemáticos y planificados basados en las necesidades actuales y perspectivas de las organizaciones de los grupos e individuos, orientados a cambios en los conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades del hombre para elevar la efectividad de su trabajo y la eficacia de su organización.

- La gestión del desempeño del personal conlleva la evaluación de las competencias de los individuos que trabajan en la organización con la misión y los objetivos de esta, dando respuesta en cuanto a eficiencia, eficacia y efectividad; esto permite tener la información de cómo se está desarrollando la productividad dentro de la empresa.

- La remuneración es parte de la valoración de los puestos de trabajo y se basa en los resultados obtenidos de forma individual y colectiva, por lo que es un componente variable favoreciendo la eficacia que debe prevalecer en las organizaciones.

- Las promociones se apoyan cada vez más en la competencia de los individuos, por lo que el concepto de evaluación del desempeño, de evaluación del potencial y el desarrollo de carrera prevén la evolución futura de los recursos humanos dentro de la organización.

- Las estructuras organizativas cada vez más planas y flexibles, conllevan la disminución de los niveles intermedios, propiciando una mayor descentralización, una mayor autonomía en la toma de decisiones, lo que exige mayores competencias y más responsabilidad de todos los trabajadores.

- Los sistemas de trabajo están compuestos por el contenido del puesto, la tecnología del mismo, las personas, el estilo de dirección, las políticas y prácticas de la organización. Debemos tener en cuenta que el vínculo directo del trabajador con la organización es su puesto de trabajo, de ahí que sea el punto de partida para todo el proceso de la gestión de recursos humanos (Davis. 1988).

La actividad de los Recursos Humanos se convierte en una función eminentemente directiva, macro organizacional y en constante transformación, más vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo.

Administración y Psicología

La Psicología y la Administración son disciplinas entre las que existe una estrecha interrelación desde su surgimiento. La Administración ha surgido como una fuerza productiva en el desarrollo de las diversas esferas de la vida social, y está encaminada a la obtención de resultados superiores en la consecución de los objetivos que se traza el hombre. El administrador coordinara personas, y al mismo tiempo, la actuación de estas mismas personas con las cosas, sistemas y otras personas.

La Psicología por su parte tiene dentro de su objeto, el estudio de la actividad psíquica, la personalidad y la actuación del hombre en las diferentes esferas de la vida social, existiendo ramas como la Psicología Social y del Trabajo que está encaminada al estudio de la actividad y las interrelaciones que se producen entre los hombres en el desarrollo del proceso de trabajo, por lo tanto, la Psicología constituye una herramienta de la Administración.

Se considera a la Psicología y la Administración como disciplinas que actúan en el contexto de las ciencias sociales, siendo ciencias en formación tomando en cuenta su historia, así, cumpliendo ambas los requerimientos de poseer conjuntos sistematizados de conocimientos que se sustentan en leyes y principios, poseen un objeto determinado y métodos de construcción y transformación de la realidad.

"La dirección constituye en lo fundamental, una disciplina de tipo social por cuanto su acción va encaminada a la conducción de los hombres y por ende del grupo social hacia determinados logros consecuentes con un sistema

social específico y bajo ciertas restricciones. Dicho de otra forma se ejerce por personas y sobre personas, de ahí que en definitiva sea el trabajo del hombre, el objetivo que se trace, sus conocimientos, su constancia, su honestidad, su visión ideológica de la realidad objetiva, lo que da el contenido y determina los resultados de esta actividad.⁸ La psicología ayuda a conocer que métodos administrativos serán los mas adecuados y proporcionan bases técnicas para influir en la manera de actuar de quienes integran un organismo social, en este caso serán los colaboradores o empleados de la empresa, haciendo así sus acciones lo mas eficiente posible.

⁸ Carnota, O. 1987

Hipótesis de Investigación

“La motivación laboral es un factor determinante del clima laboral y por ende del rendimiento y productividad de los trabajadores”.

Al pensar en la reingeniería de una empresa y en la motivación del personal, los patronos implementan aspectos importantes relacionados con la macroeconomía y globalización; al creer que en una empresa de servicio las actitudes favorables de los empleados, se manifiestan en el clima laboral y en el rendimiento de los trabajadores, e inciden sobre la productividad de la empresa.

Variables e Indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
Independiente	Actitudes de los trabajadores	Emotivas, desinteresadas, manipuladora, interesada e integradora.
Condicionante	Clima Organizacional	Interacción del personal, capacitación, disponibilidad del personal, condiciones físicas de la institución, identificación del personal con la empresa.
Dependiente	Productividad de la empresa	Cumplimiento de metas de venta, control de calidad.
Interviniente	Rendimiento Personal	Eficiencia, Cumplimiento de objetivos personales, calidad de trabajo.

Capítulo II

Técnicas e Instrumentos

Metodología

El tipo de investigación seleccionada para este tema es la Descriptiva, ya que en el presente trabajo se describe y analiza cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Para alcanzar los objetivos de la presente investigación, la población correspondiente a este estudio está conformada por la totalidad de las personas que integran la empresa Grupo Galmaz, S.A. la cual asciende a un número de cuarenta (40) personas, esta involucrado el personal administrativo y personal de atención al cliente.

Tomando en cuenta de que se trabajara con la población total de la empresa, la validez de la investigación es grande y con un rango amplio de confiabilidad.

Las técnicas de recolección de datos aplicadas en la presente investigación fueron:

1. La observación directa no participativa ya que el investigador no forma parte de la muestra; y
2. La aplicación de cuestionarios cerrados. Estos instrumentos permiten comprobar la medición de las variables planteadas y la comprobación de la hipótesis.

Se han seleccionado estas técnicas de recolección de datos por que la investigación es de carácter descriptivo, con lo que se persigue describir la influencia de las actitudes presentes en el clima laboral y en los resultados de producción.

Técnicas y Procedimientos

Se practico la técnica de observación directa, el investigador se presento en la empresa y como bien lo dice el nombre de la técnica se dedico a observar el comportamiento de cada una de las personas dentro de la empresa, buscando siempre ser lo mas objetivo posible, en este ámbito el investigador se dio cuenta de las fortalezas y debilidades de el personal de la empresa

Se utilizo esta técnica debido a que lleva a la recopilación de datos necesarios para la resolución de la situación planteada. Es un procedimiento empírico por

excelencia, el más antiguo; consiste básicamente en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano. Para que dicha observación tenga validez es necesario que sea intencionada e ilustrada.

El cuestionario cerrado limita las respuestas posibles del interrogado, es por eso que se aplicó esta técnica, El cuestionario fue diseñado por el investigador colocando 36 preguntas, que serán calificadas con el método de mitades partidas. El cuestionario respondieron todos los empleados de la empresa en forma anónima, lo cual proporcionara más veracidad para la investigación así como no tener repercusiones el empleado.

Para iniciar la actividad y que los empleados se sintieran bien y no temerosos se realizó una dinámica de apertura, luego se les explico la finalidad de el cuestionario la cual es identificar los puntos a reforzar dentro de la empresa para una mayor productividad y lograr una mejor actitud en todos los trabajadores, posteriormente no se quiso presionar a los empleados por lo que esta actividad se realizó a lo largo de una semana, se llevo en conjunto con la observación directa, durante el horario laboral.

Capítulo III

Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

La empresa Grupo Galmaz, S.A. opera en la ciudad de Guatemala hace ya varios años, en todo este tiempo se ha dedicado a crecer en la rama de corredores de seguros, siendo en la actualidad una de las más grandes y reconocidas por el grupo G&T.

Su éxito en gran medida se debe a la dedicación y seguimiento con que mantienen e incrementan su cartera de clientes, innovando los productos y servicios que brindan, así mismo dedicando tiempo necesario para la capacitación constante de su personal.

En la realización de la investigación se tomó como muestra el universo total de la empresa, que consta de 40 personas, de ambos géneros, un 85% son personas que se encuentran en un rango de edad entre 45 a 60 años; así mismo se 14 personas dentro de las actividades administrativas y 36 están ubicadas en el área de servicio al cliente y ventas.

Al emplear la técnica de cuestionario, el cual está dividido en investigar específicamente las áreas establecidas anteriormente en las variables, se presentarán cada una de las interrogantes que corresponden a cada uno de los indicadores y así se podrá proporcionar una mayor certeza en la calidad de respuesta.

A continuación se presentan e interpretan los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios en cuanto a las actitudes, el rendimiento laboral, el clima organizacional y la productividad; cabe mencionar que la confiabilidad presentada en el método utilizado de mitades partidas en el formato de prueba de Likert es de un 0.04%.

Los datos obtenidos son de carácter descriptivo de las actitudes de la población y el efecto que tienen en sus labores, tomando los indicadores según las variables propuestas en la investigación.

1. Variable Independiente

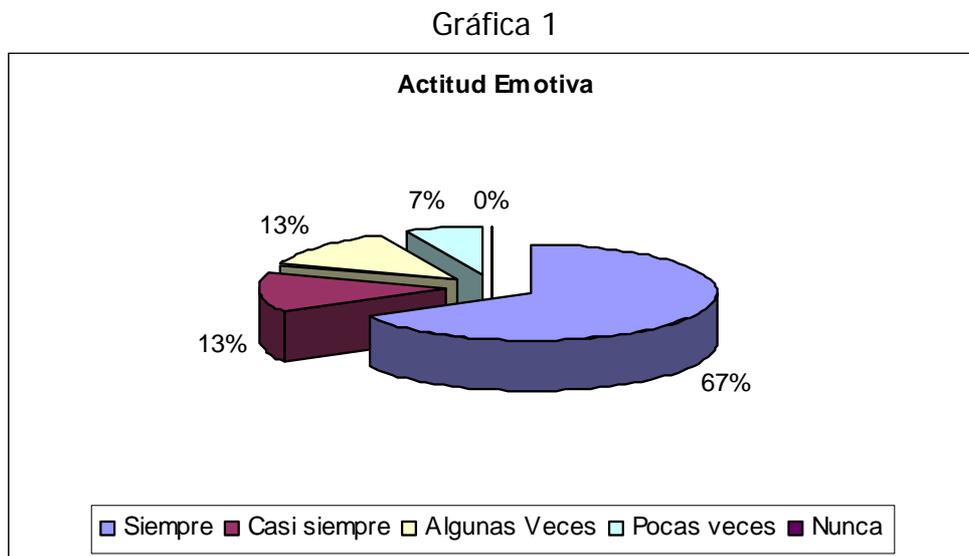
1.1 Las Actitudes de los Trabajadores

Es posible que en una actitud haya más cantidad de un componente que de otro. Algunas actitudes están cargadas de componentes afectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos.

Las actitudes de todo tipo influyen en la conducta social ya sea de una forma favorable o desfavorable, durante la investigación se observaron varios tipos de actitud prevaleciendo las emotivas, manipuladoras, interesadas, desinteresadas e integradoras, entonces se realizó el cuestionario en base a indagar cuales eran las que mas se veían vinculadas a la productividad de la empresa, a continuación se describen los resultados encontrados.

1.1.1 Actitud Emotiva:

Las actitudes emotivas encontradas en los trabajadores de la empresa Grupo Galmaz, S.A. son todas aquellas que tienen relación con las emociones ya fuera alegrías, tristezas, enojos, rabias, furias, etc. En el cuestionario realizado se incluyeron preguntas directas sobre esta actitud y dio como resultado lo siguiente:



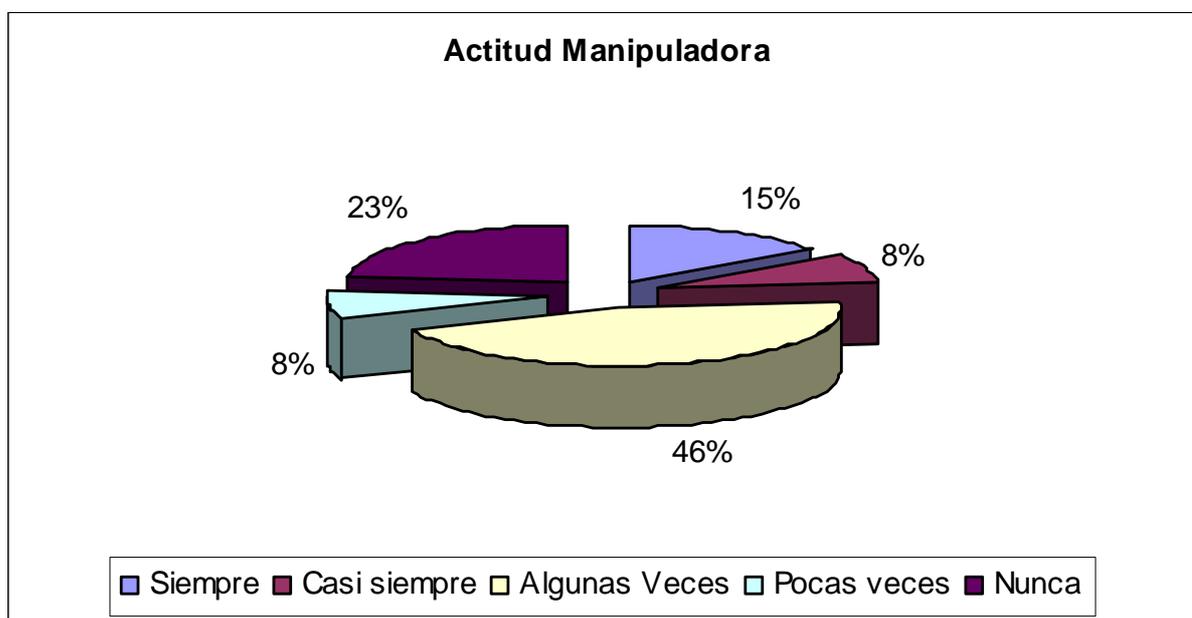
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior representa que un 67 % del personal, siempre se ve afectado por sus actitudes emotivas en la realización de sus labores, el 13% expuso que casi siempre les afecta así como otro 13% se ve afectado emotivamente algunas veces y por ultimo un 7% respondió que casi nunca le afecta su emotividad en el trabajo.

1.1.2 Actitud Manipuladora:

Siendo una de las actitudes características encontrada en la población es importante destacar que en una actitud manipuladora lo que la persona busca es manipular al individuo o al ambiente en general para su propio beneficio. Aunque se conozcan las actitudes de las personas es sumamente difícil poder predecir cual será su conducta, en cuanto a ala actitud manipuladora se presenta así:

Gráfica 2



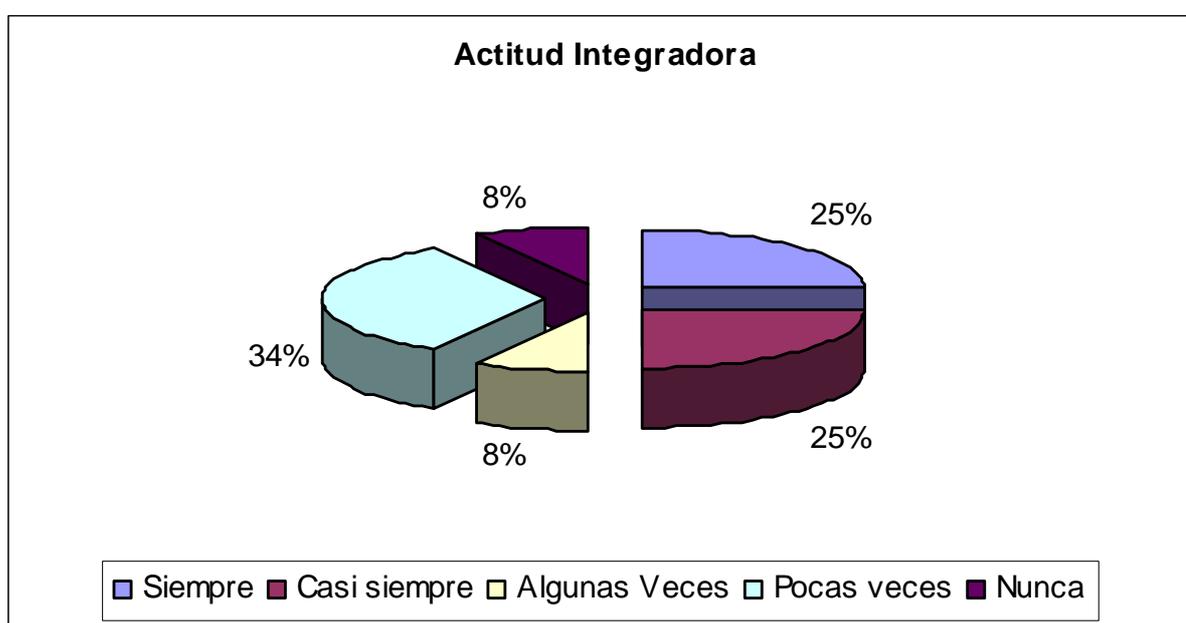
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

En esta gráfica se puede observar que un 15% de encuestados respondieron que siempre tienen una actitud manipuladora, en cuanto un 8% expusieron que casi siempre reflejan una actitud manipuladora, un 46% respondieron que tenían una actitud manipuladora algunas veces, un 8% reflejo que pocas veces tienen dicha actitud, así mismo un 8% respondió que nunca presentaban una actitud manipuladora.

1.1.3. Actitud Integradora:

En cuanto a las actitudes de carácter integrador abarca todo aquella actividad o acción que lleve a un trabajo en equipo, es una actitud de unificación, la cual para el ámbito laboral resulta muy alentador e importante, en general la mayoría de personas que trabajan deben de demostrar en gran medida esta actitud ya que en la actualidad para poder llevar a cabo con éxito un trabajo de cualquier índole se necesita de la sinergia e integración de las personas y no únicamente entre ellos, sino también poder sentirse parte de la empresa para la que laboran, en el presente estudio las actitudes integradoras se reflejan así:

Gráfica 3



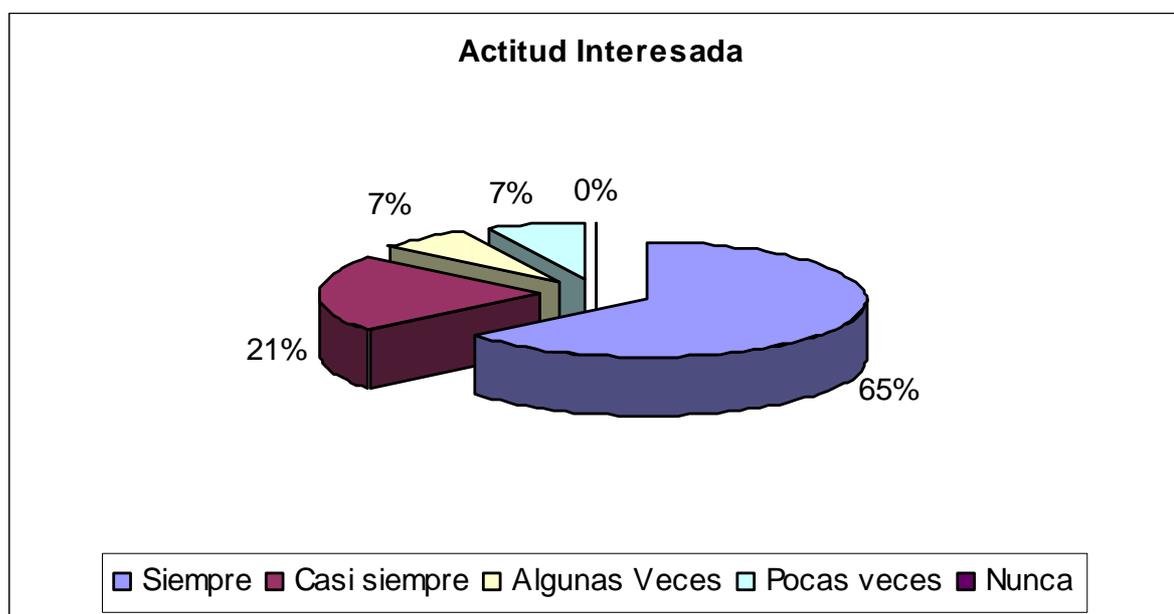
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

En la gráfica anterior se observa que los resultados obtenidos fueron: el 25% contestó que siempre tenían una actitud integradora, el 25% respondió que casi siempre tenían una actitud integradora, un 8% contestó que algunas veces tenían dicha actitud, un 34% respondió que pocas veces tenían una actitud integradora y por último un 8% respondió que nunca tenían una actitud integradora.

1.1.4 Actitud Interesada:

Las actitudes como todo en el ser humano es único, se presentan de diferentes formas y hacia diferentes objetivos, están en constante cambio y según sea el punto de interés de la persona será la actitud que reflejara, en cuanto a las actitudes interesadas dentro del ambiente laboral se puede decir que son todas aquellas en donde los individuos actúan para beneficio propio, esto sin darse cuenta que también utiliza a las personas para la satisfacción de sus necesidades, si bien es cierto que se debe de trabajar en equipo, también en las empresas evalúan el desempeño laboral individual por lo que cada empleado debe de velar por su beneficio, esto se presenta en la empresa Grupo Galmaz, S.A. de la siguiente manera:

Gráfica 4



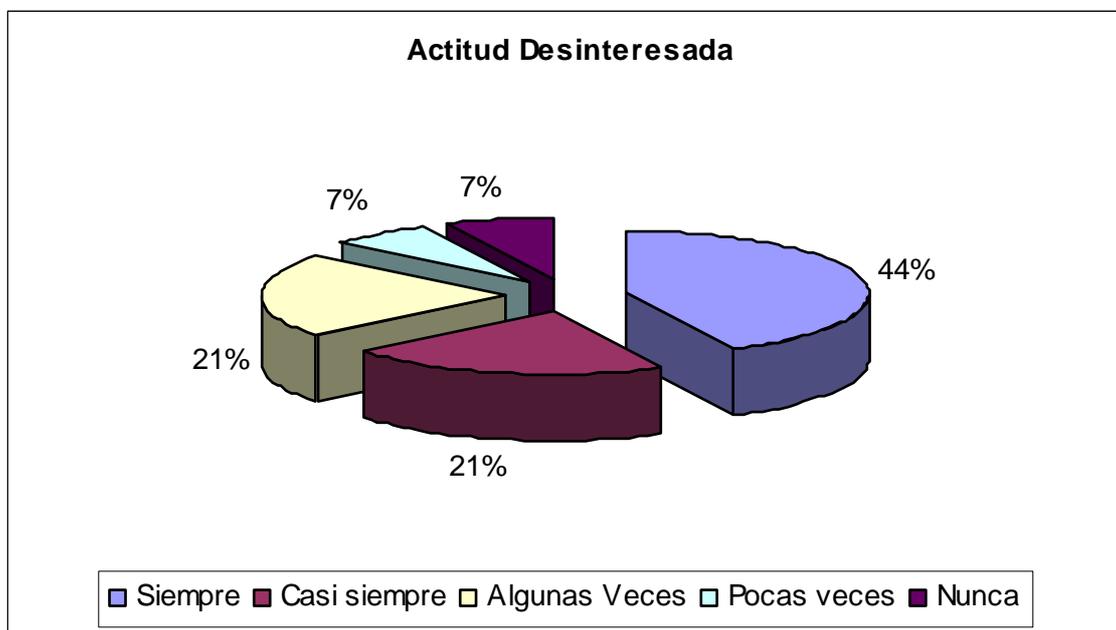
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

En la gráfica se observan los resultados obtenidos en cuanto a la actitud interesada para beneficio propio, los resultados son: un 65% respondió que siempre mostraban una actitud interesada, un 21% respondió que casi siempre, un 7% respondió que algunas veces y un 7% respondió que pocas veces.

1.1.5 Actitud Desinteresada:

Esta actitud en contra posición con la anterior es todo aquella actitud en donde las personas no trabajan únicamente para si mismos, por el contrario desean que otra persona tenga beneficios, y es por eso que no la ven como un medio sino como un fin y tratan de la mejor manera de ayudar a que sea así principalmente no se preocupan por ellos mismos. Según lo investigado mediante la observación y el cuestionario, los resultados son:

Gráfica 5



Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

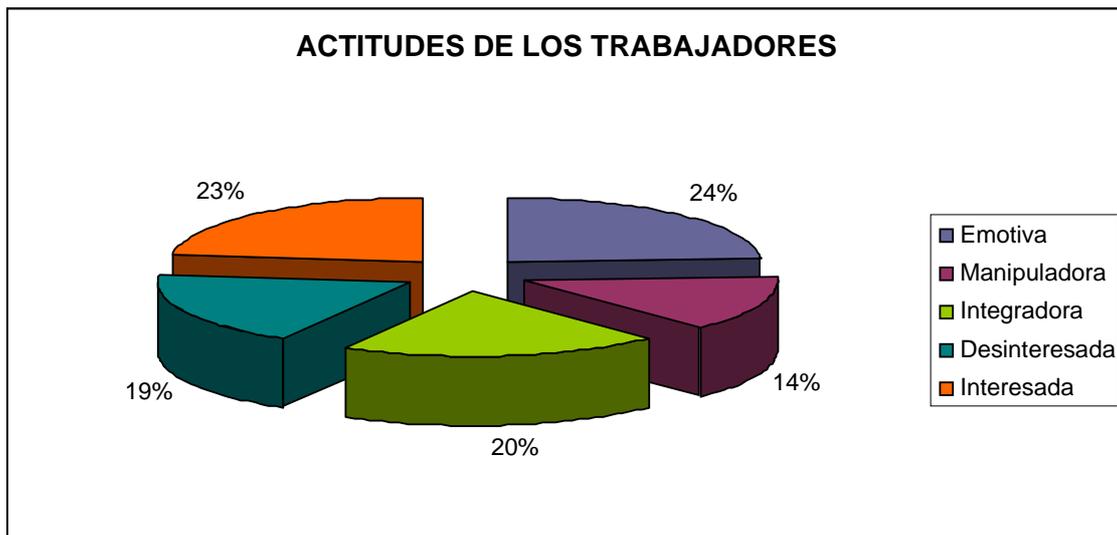
Los datos representados en la gráfica anterior nos demuestran los resultados de la siguiente manera: un 44% contestó que siempre tenían una actitud desinteresada, un 21% contestó que casi siempre actuaban desinteresadamente, un 21% contestó que algunas veces, un 7% contestó que pocas veces al igual que otro 7% contestó que nunca.

1.2 Resumen

Se concluye que las actitudes son la disposición con que se afronta la realidad en todo momento, pudiendo siempre elegir qué tipo de actitud se adopta ante tal o cual evento. Entonces, aquí se dice que desde la perspectiva de las actitudes, estas importan más que la situación en particular, debido a que van a determinar de manera significativa los resultados que vamos a tener en esa situación.

Integrado los indicadores anteriores se puede concluir que:

Gráfica 6



Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

En esta gráfica se observa en conjunto como afectan a las personas y su vida laboral las diferentes actitudes que están presentes en mayor frecuencia en la jornada laboral, se observa que un 24% dice que las actitudes que más les afectan son las que tienen carácter emotivo, estas actitudes abarcan todas aquellas emociones, tristezas, alegrías, enojos, furias, rabias, euforias, etc. En cuanto a las actitudes Manipuladoras a un 14% de la población es a quienes más afecta, esta actitud es cuando la persona solo ve a la otra persona como un medio, es decir utiliza a los demás en beneficio propio. La actitud integradora se observa en la comunicación de sujeto a sujeto, es decir, comprender el mundo del interlocutor y buscar su propio bien, la integración de dos o más personas, esta actitud se ve reflejado en un 20% de la población. Un 19% de la población refleja una actitud desinteresada, siendo esta una actitud presente en una persona que hace que no se preocupe, ni única ni exclusivamente por el propio beneficio, sino que tiene su centro de enfoque en otra persona y no la considera como un medio sino que como un fin. Por último tenemos la actitud interesada, esta actitud puede considerarse como la consecuencia natural de una situación del sujeto, es decir, cuando presenta necesidades ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas, por ello ve también a las demás personas como un medio para lograrlo, y esta actitud está presente en un 23% de la población.

2. Variable Condicionante

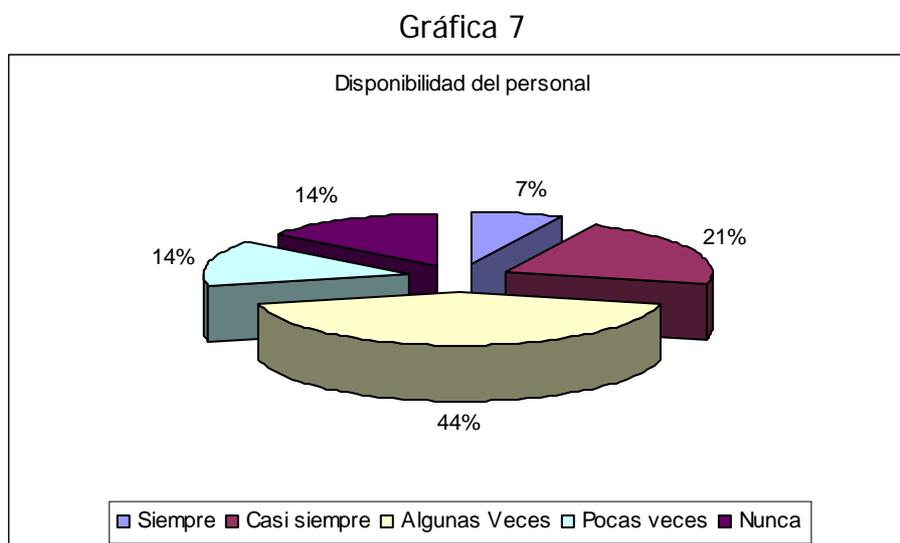
2.1 Clima Organizacional:

La especial importancia que se le dio al Clima Organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los indicadores de clima organizacional son los siguientes: Interacción del personal, capacitación, disponibilidad de personal, condiciones físicas, identificación del personal con la empresa, habiendo ya definido lo anterior, ahora se presentan los resultados obtenidos.

2.1.1 Disponibilidad del Personal:

En la disponibilidad del personal se tomo en cuenta cuanto esta dispuesto el personal a dar por su empresa, sin tener ninguna remuneración monetaria extra, únicamente para establecer en gran medida como se siente el personal en referencia a la empresa, y los resultados se reflejan en:



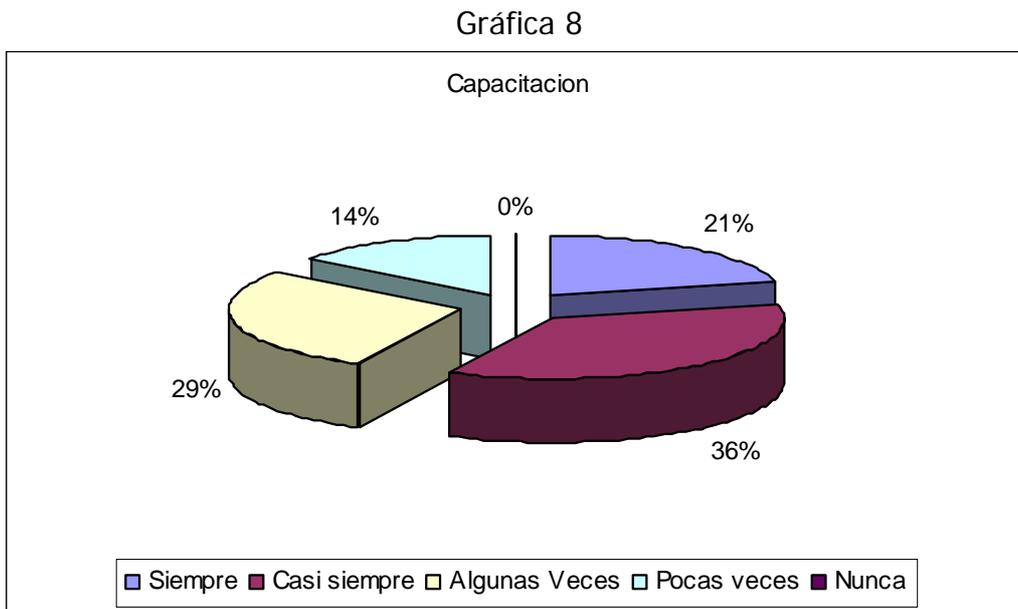
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

En la gráfica anterior se aprecian los resultados obtenidos: un 7% del personal refleja tener siempre una disponibilidad hacia la empresa, un 21% contesto tener casi siempre disponibilidad, un 44% dijo que algunas veces tenía disponibilidad, en un 14% se ve reflejado que pocas veces tiene disponibilidad el personal y un 14% contesto nunca tener disponibilidad para la empresa.

2.1.2 Capacitación

La capacitación del personal es una de las principales herramientas con las que debe de contar toda empresa, ya que si tiene bien capacitado a su personal este brindara mayores y mejores resultados ya que puede manejar el producto en gran medida, y no únicamente la capacitación debe de enfocarse a un producto, sino también, hacia la innovación tecnológica que el mercado empresarial actual exige.

Al investigar este indicador dentro de la empresa, se encontró que:



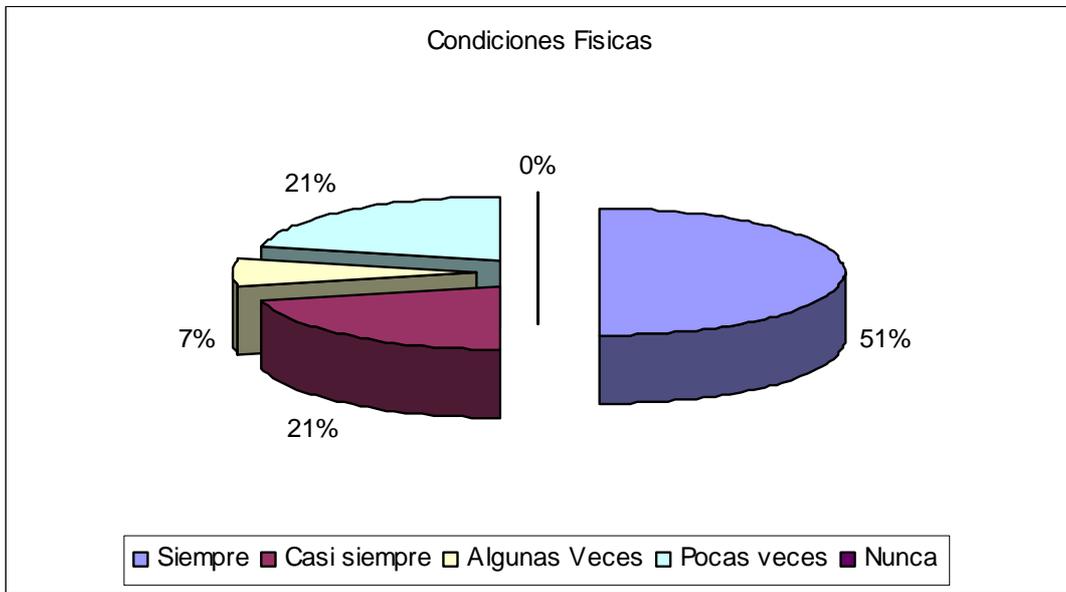
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior demuestra que: un 21% de la población de la empresa se siente siempre capacitada, un 36% respondió que casi siempre, un 29% respondió que algunas veces, un 14% respondió que pocas veces.

2.1.3 Condiciones Físicas:

La infraestructura con la que debe de contar cada empleado para poder desarrollar sus labores con mayor facilidad es uno de los temas mas importantes, debido a que en la actualidad existen normas de salud ya que en un ambiente sin la infraestructura necesaria el personal además de no rendir lo mas posible tiene danos de salud. Es por eso que se debe de tomar en cuenta muy especialmente este tema, en la investigación los resultados obtenidos son:

Gráfica 9



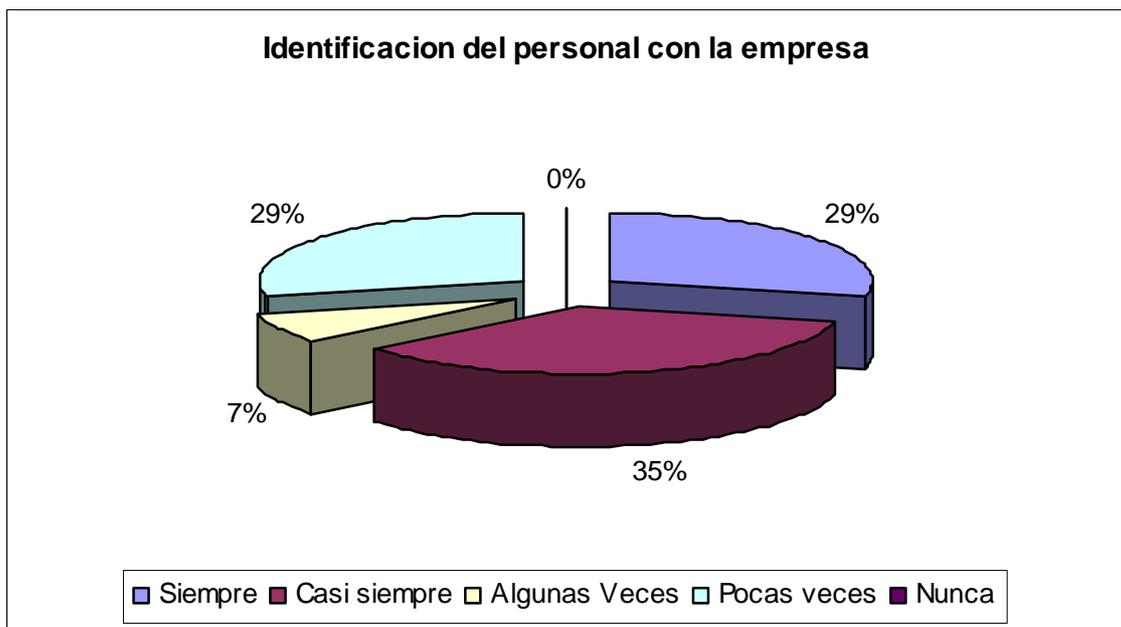
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior refleja los resultados obtenidos en cuanto a la infraestructura que cuentan los empleados en la empresa, siendo estos: un 51% respondió que siempre cuentan con la infraestructura adecuada, un 21% respondió que casi siempre, un 7% respondió que algunas veces, y un 21% respondió que pocas veces.

2.1.4 Identificación del personal con la Empresa

Fundamentalmente la identificación del personal con la empresa tiene su importancia en el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. A partir de allí serán las conductas que una persona podrá tener hacia su empresa, en Grupo Galmaz, los empleados reflejaron que:

Gráfica 10



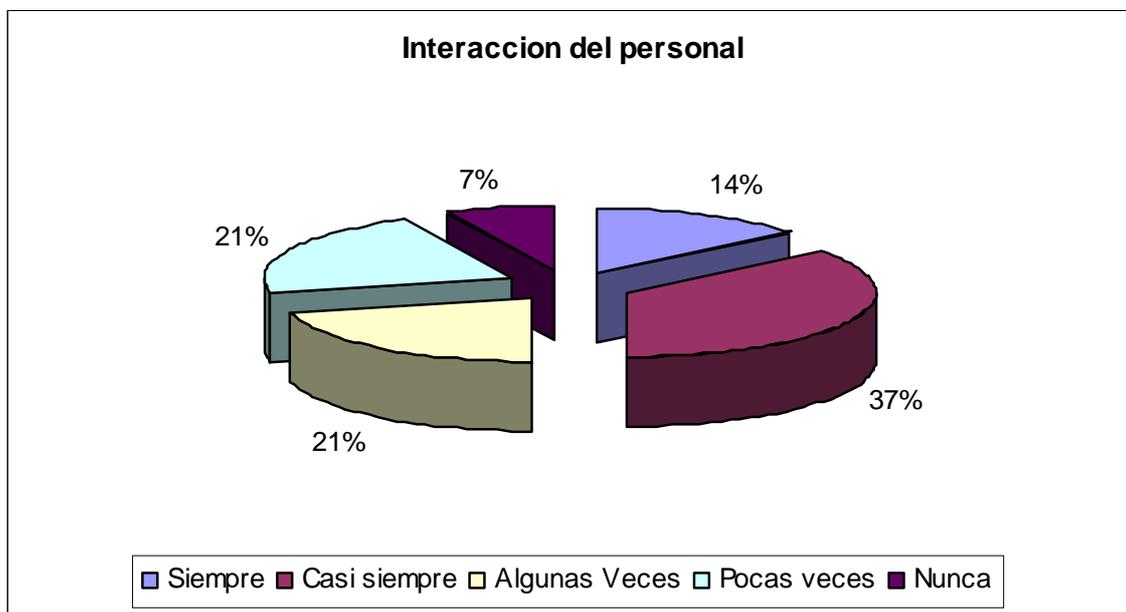
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica refleja los resultados en cuanto a la identificación que tiene el personal con la empresa, siendo estos: un 29% contestó que siempre están identificados con la empresa, un 35% contestó que casi siempre, un 7% contestó que algunas veces, un 29% contestó que pocas veces se sienten identificados con la empresa.

2.1.5 Interacción del Personal:

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. El trabajo en equipo se basa en una buena interacción del personal, y esto por consiguiente se ve reflejado en gran medida en la productividad de la empresa, es por eso que se tomo como un indicador y estos fueron sus resultados:

Gráfica 11



Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

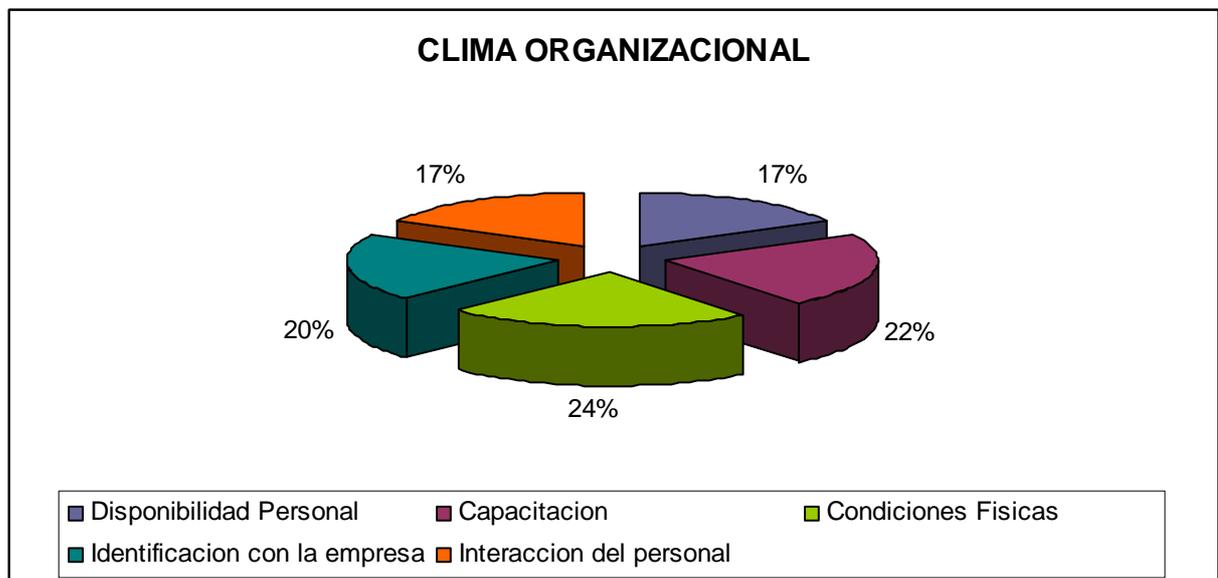
En la gráfica anterior están reflejados los resultados en cuanto a la interacción del personal o trabajo en equipo dentro de la empresa, estos resultados son: un 14% contestó que siempre trabajan en equipo, un 37% contestó que casi siempre, un 21% contestó que algunas veces, un 21% contestó que pocas veces y un 7% contestó que nunca trabajan en equipo.

2.1 Resumen

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

En lo anterior se ha demostrado la importancia de varios factores dentro del clima laboral, concluyendo que:

Gráfica 12



Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

En la gráfica anterior se puede observar como los factores más importantes dentro de un clima laboral se encuentran afectos dentro de la empresa en cuestión, como primer punto se tiene que un 17% está designado a la disponibilidad de los empleados a brindar un valor agregado a su trabajo siendo proactivos, un 22% se designó a la capacitación, esto se refiere a la información que se tiene sobre productos y servicios así como a cualquier entrenamiento por cambios técnicos dentro de la empresa, un 24% está dentro de lo que es la infraestructura, mobiliario y equipo, iluminación, y todas las herramientas que hacen que las labores se desempeñen de una forma más efectiva y rápida, brindando confort y comodidad a los empleados, en lo que refiere a la identificación del personal con la empresa ocupa un 20%, esto se refiere a cuanto conocen las personas sobre su empresa y que tan a gusto se sienten en la misma, la interacción del personal o también llamado trabajo en equipo tiene un 17%, esto nos indica que si existe el trabajo conjunto pero que también hay muchas actividades en las que se desarrollan de manera individual.

3. Variable Dependiente

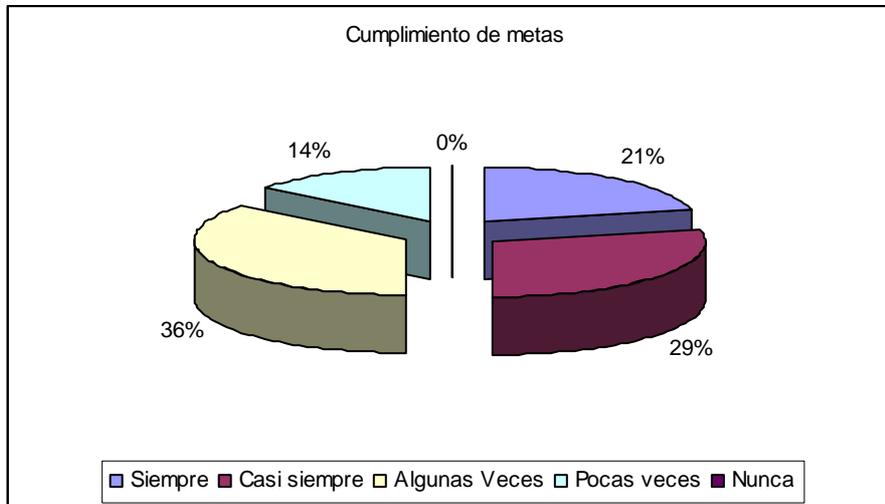
3.1 La productividad de la Empresa:

Considerando que hoy día no es competitivo quien no cumple con (calidad de trabajo, cumplimiento de metas de ventas, Innovación, Nuevos métodos de trabajo, Tecnología.) y muchos otros conceptos que hacen que cada día la productividad sea un punto de cuidado en los planes a largo y pequeño plazo. En la investigación se resalta el Control de calidad de servicio y el cumplimiento de metas sobre ventas, estos fueron los indicadores que se seleccionaron, ya investigados reflejan varios resultados.

3.1.1 Cumplimiento de metas:

El cumplimiento de metas no es una tarea exclusiva de los empleados, sino también se tomo en cuenta el ambiente externo a la empresa, la demanda que se tiene sobre el servicio que se ofrece y el clima económico que afecta a la población en general, siendo así sigue siendo un tema muy importante y que dictamina la posición de la empresa en referencia al mercado competitivo a su alrededor. Al investigar se encontró que:

Gráfica 13



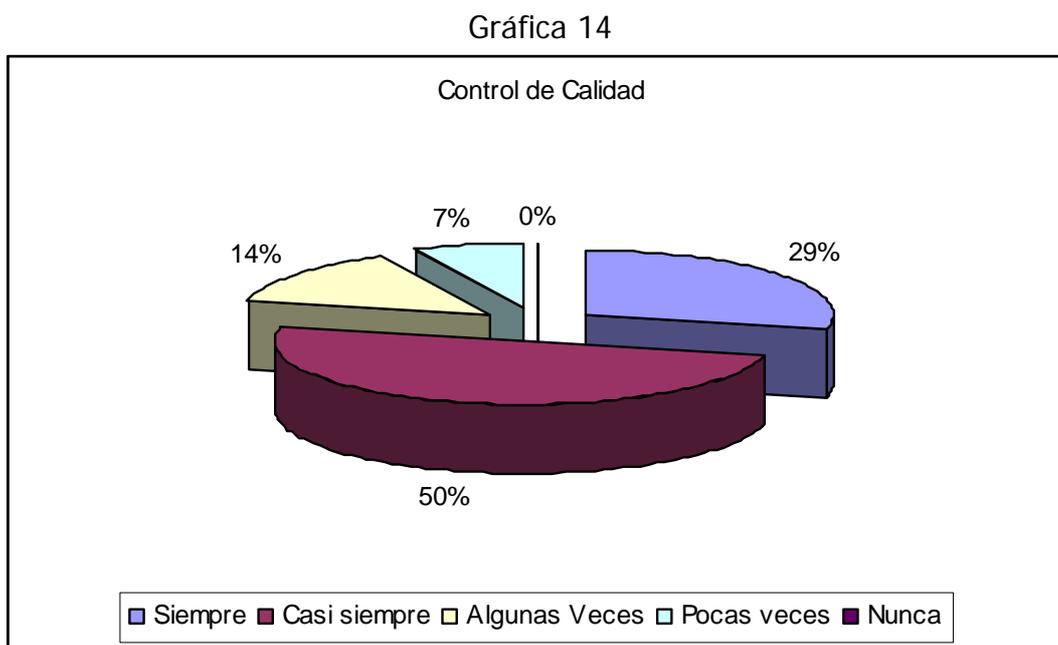
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica representa los resultados: un 21% respondió que siempre se alcanzan las metas propuestas, un 29% respondió que casi siempre, un 36% respondió que algunas veces, y un 14% respondió que pocas veces se cumplen las metas.

3.1.2 Control de Calidad

En la empresa se involucró el control de calidad como un indicador ya que una empresa que controla e innova la calidad de su producto y servicio estará a la vanguardia y será mas solicitado y esto generara mayor productividad y posicionamiento de la empresa en el mercado.

Los resultados obtenidos fueron:



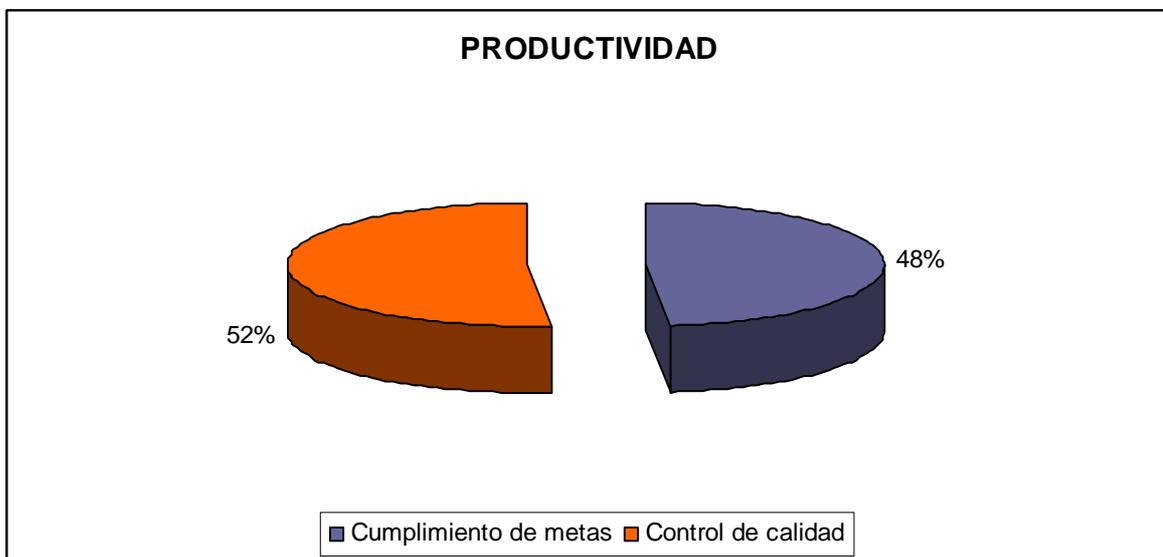
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior refleja los resultados en cuanto al control de calidad de los servicios de la empresa, los resultados son: un 29% respondió que siempre es de buena calidad el trabajo realizado, un 50% respondió que casi siempre, un 14% respondió que algunas veces, y un 7% respondió que pocas veces.

3.2 Resumen

Uno de los caminos para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es el recurso humano. Que tan productiva o no sea una empresa podría demostrar el tiempo de vida, de dicha corporación, además de la cantidad de producto fabricado con total de recursos utilizados.

Gráfica 15



Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior presenta los resultados obtenidos en cuanto a los indicadores de productividad evaluados, estos reflejan que un 48% de la productividad está afectada por el cumplimiento de las metas propuestas en la empresa, con lo que se estima que en un alto grado la empresa cumple con sus metas de productividad propuestas por periodo, esto a nivel global, es decir en conjunto la empresa total y no de manera individual, y el 52% restante se ve afectado a el control de calidad, en referencia al producto o servicio que la empresa brinda a los clientes ya establecidos y a clientes potenciales, en este aspecto se incluyen los factores de servicio y calidad del producto, e innovación de los mismos.

4. Variable Interviniente

4.1 Rendimiento Laboral:

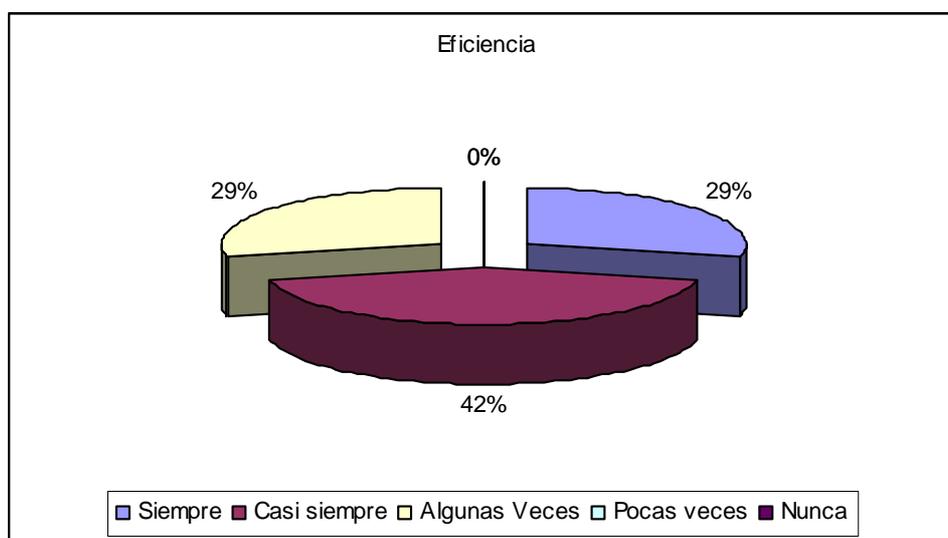
Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Como aquí lo que se busca es el cumplimiento de objetivos personales, se tomaron varios indicadores que demostraran la relación entre el rendimiento personal y la productividad. Estos indicadores son Eficiencia, Cumplimiento de objetivos y calidad de trabajo.

4.1.1 Eficiencia:

El personal debe sentirse que esta trabajando de manera eficiente siempre y cuando la empresa le proporciona todos los instrumentos necesarios para hacerlo, siendo así para las empresas es importante que su personal sea eficiente, al investigar este indicador, se concluye que:

Gráfica 16



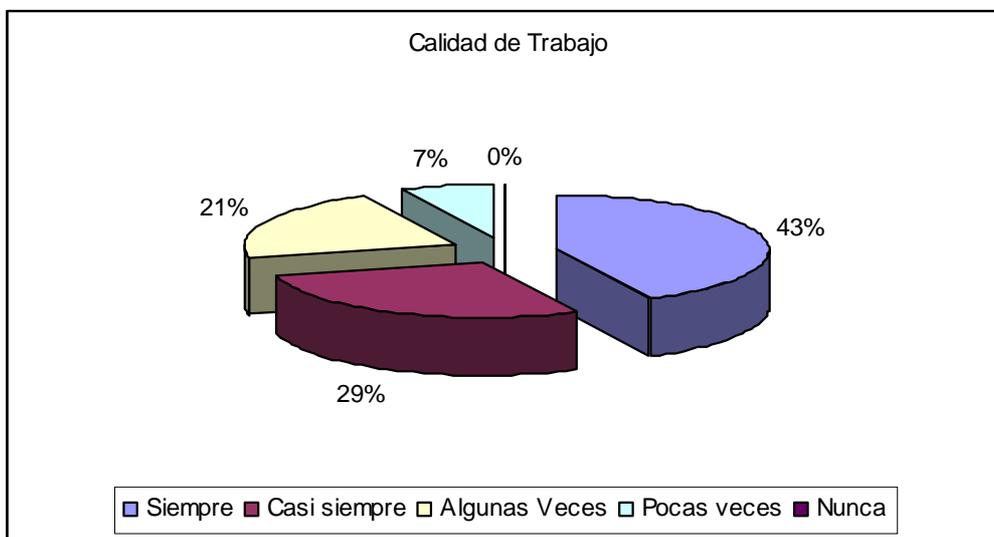
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior presenta los resultados en cuanto a eficiencia del personal: un 29% respondió ser siempre eficiente, un 42% respondió que casi siempre, y un 29% respondió que algunas veces.

4.1.2 Calidad de Trabajo:

Los estándares de calidad de trabajo son propuestos dentro de los reglamentos y normas de servicio de cada empresa, esto se encuentra vinculado al grado de capacitación que el personal tenga así será su calidad de trabajo. En la investigación se tomo como uno de los principales factores que inciden en la demanda que tengan los servicios de la empresa, siendo en gran medida uno de los factores que intervienen en la productividad de la empresa, los resultados obtenidos son:

Gráfica 17



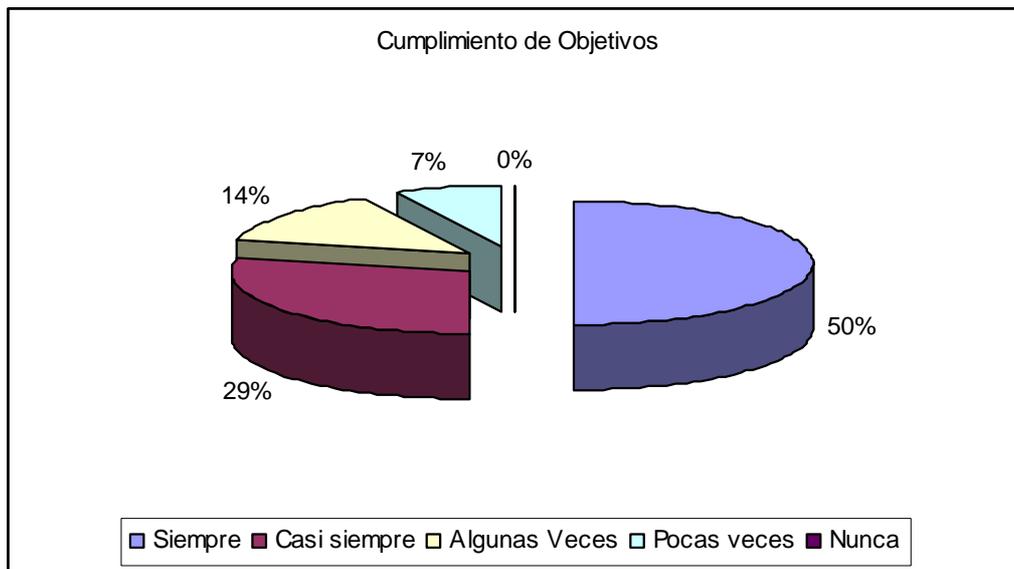
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior muestra los resultados obtenidos en cuanto a la calidad del trabajo: un 43% contestó que siempre cumple con la calidad requerida, un 29% respondió que casi siempre, un 21% respondió que algunas veces y un 7% respondió que pocas veces.

4.1.3 Cumplimiento de objetivos personales

El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; es lo que indica el cumplimiento de los objetivos personales, por consiguiente un empleado que esta satisfecho personalmente colaborara mas con la empresa sintiéndose al mismo tiempo identificado con la misma. El énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones es uno de los instrumentos valiosos para la creación de un mejor ambiente laboral. Al indagar sobre este tema, los resultados obtenidos fueron:

Gráfica 18



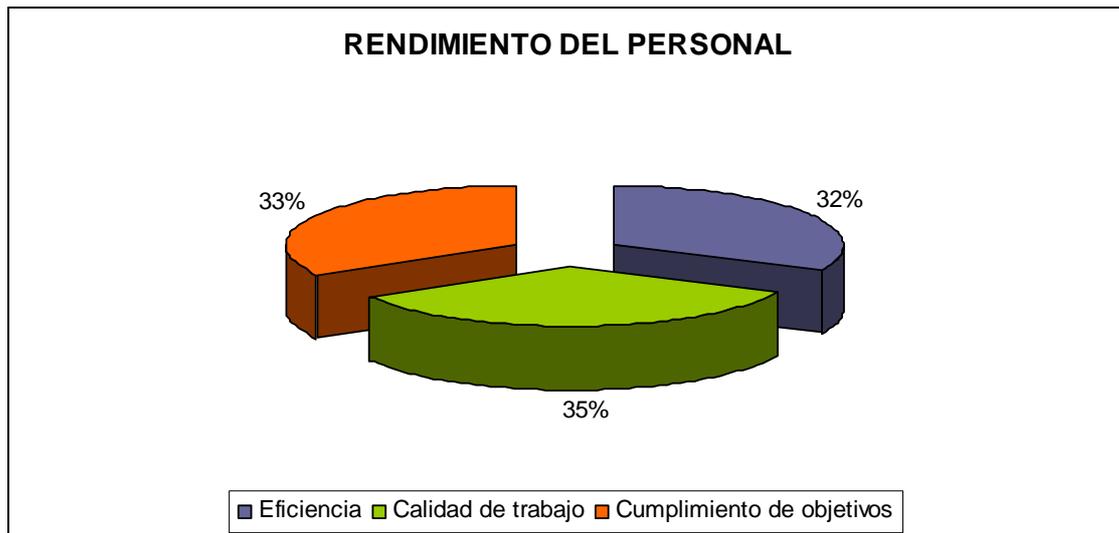
Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior refleja resultados en cuanto al cumplimiento de objetivos personales y laborales de los trabajadores: un 50% contestó que siempre cumplen sus objetivos, en tanto un 29% contestó que casi siempre, un 14% contestó que algunas veces y un 7% contestó que pocas veces.

4.2 Resumen:

A manera de conclusión se argumenta en base a la investigación realizada en el tema de rendimiento laboral que siempre y cuando un empleado vea cubiertas sus necesidades su rendimiento será mejor, por lo que se observa la siguiente grafica:

Gráfica 19



Fuente: Cuestionarios aplicados a empleados de empresa Grupo Galmaz, S.A. agosto 2008

La gráfica anterior presenta el como esta compuesto el rendimiento del personal dentro de la empresa, se observa que en un 32% lo ocupa la eficiencia, entendiendo por eficiencia a la capacidad que se posee para lograr un fin determinado empleando los mejores medios posibles, en cuanto a calidad de trabajo se observa un 35%, en lo que se percibe como el desempeño de los trabajadores sea de beneficio no solo para la empresa sino para el individuo también, que le brinde a la empresa un buen trabajo y no un trabajo a medias, así el beneficio será global. En el cumplimiento de objetivos se observa un 33%, al plantear este indicador se refiere a que la persona tiene sus objetivos personales y la empresa tiene del propios por tanto lo que se evaluo fue si las personas cumplen metas personales cuando desempeñan su trabajo, esto le brinda una mayor estabilidad a la empresa y a la persona, caminan juntas al éxito.

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Las Actitudes prevalecientes dentro de la población son las actitudes emotivas, estas también son las que mas afectan a la productividad de la empresa, reflejadas por medio del desempeño laboral dentro del clima organizacional, según los resultados obtenidos de acuerdo a los instrumentos utilizados.
- Las actitudes presentadas por los trabajadores afectan a la producción, estas actitudes son de carácter emotivo, desinteresado, manipulador, integrador e interesado ya que según este su estado de ánimo será su comportamiento día a día, esto de acuerdo a las graficas presentadas.
- En el clima organizacional se encuentran los factores que son muy importantes como la infraestructura o condiciones físicas y el grado de capacitación que tiene el personal, estos dos se puede concluir que son herramientas básicas para la mejora de la productividad.
- El indicador cualitativo es la parte conductual de las personas y el indicador cuantitativo es la productividad de la empresa, las cuales se ven estrechamente relacionadas en el clima organizacional siendo allí donde se desarrolla la actividad empresarial.
- La Psicología y la administración se encuentran estrechamente vinculadas ya que la administración estudia procesos realizados por el ser humano que por su parte están influenciado por las conductas del mismo.
- Dentro de la Psicología el estudio de la actividad psíquica, la personalidad y la actuación del hombre en las diferentes esferas de la vida social, encaminando al estudio de la actividad y las interrelaciones que se producen entre los hombres en el desarrollo del proceso de trabajo, por lo tanto, la Psicología constituye una herramienta de la Administración.

Recomendaciones

- Para que una empresa pueda incrementar su productividad deberá de cuidar muy esmeradamente su recurso humano a través de capacitaciones, mejoras de infraestructura, motivaciones, reconocimientos y si fuera factible incrementar los niveles académicos en la rama a la cual se dedica la empresa para proporcionarle un plan de carrera dentro de la misma al empleado.
- Creando un mejor ambiente laboral favorable con innovaciones constantes como talleres de capacitación, se puede lograr una mayor identificación del empleado con la empresa, tomando en cuenta la cantidad de horas y la calidad de trabajo que las personas
- En el departamento de Recursos Humanos de la empresa se puede implementar un programa de orientación psicológica laboral permanente para la mejora de las actitudes del personal.
- Siendo la Psicología la ciencia dedicada al estudio de la psique humana se ve estrechamente ligada a estar presente en todos los lugares en donde se encuentre el ser humano, siendo una empresa un lugar de desarrollo intelectual, social y personal, no puede prescindir la presencia de actividades de apoyo psicológico.
- Es recomendable que toda institución dedicada a la enseñanza académica a futuros profesionales en la rama de la Psicología oriente a sus estudiantes hacia el área laboral, siendo esta en donde el ser humano tiende a desarrollar una gran cantidad de actividades diarias las cuales incluyen desarrollo mental, emocional, conductual, aprendizaje, relaciones sociales, y le proporciona al ser humano, a través del trabajo, la satisfacción de sus necesidades.

Bibliografía

Aguirre, Alfredo. 1992. *Fundamentos de Economía y Administración de Empresas*. Editorial Pirámide.

Babbie, Earl. 2000. *Fundamentos de Investigación Social*. Editorial Cengage Learning.

Chiavenato, Adalberto. 2000. *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw-Hill.

Chruden, Herbert. Sherman, Arthur. 1982. *Administration del Personal*. Editorial Continental.

Davis, Keith. 1988. *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial McGraw-Hill.

Dessler, Gary. 2001. *Administración del Personal*. Editorial Prentice Hall.

Donnelly, James. Gibson, James. 1994. *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*. Editorial McGraw-Hill.

Eiser, Richard. 1989. *Psicología Social, Actitudes, Cognición y Conducta*. Editorial Pirámide.

Enciclopedia Libre. 2006. *Actitudes*. Del sitio web: www.wikilearning.com

Festinger, L. 1957. *A theory of cognitive dissonance*. Stanford.

Guerra, Lorena. 2007. Desarrollo y Aprendizaje. Del sitio web: www.psicopedagogia.com/articulos

Milkovich, G y Boudrem, T. 1994. *Dirección y Administración de Recursos Humanos*.

Papalia, Diane. 1998. *Psicología*. Editorial McGraw-Hill.

Reyes, Agustin. 1994. *Administración Moderna*. Editorial Limusa.

Reyes, Giovanni. 2008. *La Globalización* del sitio web: www.globalize.org/publications

Revollar Carina. 2002. *Teorías de la Motivación*. Del sitio web: <http://www.Cop.es/publicaciones>

Schultz, Duane. 2002. *Teorías de Personalidad*. Editorial Cengage Learning.

Artículo. 2008. del sitio web: [http://www.mitecnologico.com/articulos/actitudesycomportamiento organizacional](http://www.mitecnologico.com/articulos/actitudesycomportamiento%20organizacional)

ANEXOS

CUESTIONARIO

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el clima de trabajo en la organización y desarrollar una mejor productividad.

El cuestionario cuenta con una serie de afirmaciones en las cuales deberá de responder según sea su experiencia y preferencia, marcando con una X el recuadro con el que esta más de acuerdo, no existen respuestas correctas o incorrectas, deberá contestar en base a su experiencia dentro de la organización. Así mismo deseamos responda con la mayor sinceridad ya que será para beneficio de todos en la empresa.

1. Cuando estoy de muy buen ánimo, feliz, realizo mejor mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

2. No me interesa hablar de la empresa fuera de la misma.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

3. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

4. Constantemente existen despidos y nuevas contrataciones de personal a plazas existentes a las que puedo aspirar.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

5. Utilizo los conocimientos de algún compañero para mi beneficio.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

6. Tengo condicionado mi puesto según cumplimiento de objetivos de la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

7. Hago participe a mi grupo de trabajo de mis logros.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

8. Mis aspiraciones personales se ven estropeadas por mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

9. Incluyo a mis compañeros en actividades laborales benéficas para la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

10. Mi superior recibe quejas sobre mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

11. En la empresa, el trabajo en equipo es muy importante.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

12. No me interesa buscar soluciones a conflictos

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

13. Recibo en forma oportuna y anticipada la información necesaria para realizar mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

14. Mis clientes necesitan más servicios para estar completamente satisfechos.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

15. Estoy capacitado en cuanto a mis funciones, y continuamente recibo actualización de información.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

16. No me entero del progreso de cumplimiento de metas mes a mes.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

17. Cuento con la infraestructura necesaria para desempeñar mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

18. Las autoridades empresariales no brindan información clara de los objetivos de la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

19. Conozco los objetivos y políticas de la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

20. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

21. La empresa cumple y supera las metas de productividad propuestas por cada periodo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

22. No tengo la información suficiente para realizar mi trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

23. El servicio brindado llena las expectativas de los clientes.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

24. Me hace falta conocer el producto

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

25. Tengo soluciones rápido y factibles.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

26. La mayoría del tiempo no me interesa la convivencia laboral.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

27. Los clientes están satisfechos con mi rapidez y acierto en servicio y asesoría.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

28. Busco individualmente beneficios para la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

29. Mis objetivos y metas personales están satisfechos con mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

30. No me interesa compartir mis conocimientos aunque mis compañeros lo necesiten.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

31. Mi desempeño dirige mi permanencia en el cargo y en la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

32. No confío en totalidad en la ayuda de mis compañeros.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

33. En la empresa se dan asensos a quien lo merece según cumplimiento de metas, apoyo a compañeros, e identificación con la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

34. Sin remuneración extra, no hay trabajo extra

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

35. Salgo de la empresa sintiéndome orgulloso de mi trabajo realizado.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

36. Mi trabajo se ve afectado según mis emociones.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

Gracias por su colaboración!!!!

Ficha de Calificación CUESTIONARIO

1. Cuando estoy de muy buen ánimo, feliz, realizo mejor mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

2. No me interesa hablar de la empresa fuera de la misma.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

3. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

4. Constantemente existen despidos y nuevas contrataciones de personal a plazas existentes a las que puedo aspirar.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

5. Utilizo los conocimientos de algún compañero para mi beneficio.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

6. Tengo condicionado mi puesto según cumplimiento de objetivos de la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

7. Hago participe a mi grupo de trabajo de mis logros.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

8. Mis aspiraciones personales se ven estropeadas por mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

9. Incluyo a mis compañeros en actividades laborales benéficas para la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

10. Mi superior recibe quejas sobre mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

11. En la empresa, el trabajo en equipo es muy importante.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

12. No me interesa buscar soluciones a conflictos

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

13. Recibo en forma oportuna y anticipada la información necesaria para realizar mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

14. Mis clientes necesitan más servicios para estar completamente satisfechos.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

15. Estoy capacitado en cuanto a mis funciones, y continuamente recibo actualización de información.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

16. No me entero del progreso de cumplimiento de metas mes a mes.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

17. Cuento con la infraestructura necesaria para desempeñar mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

18. Las autoridades empresariales no brindan información clara de los objetivos de la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

19. Conozco los objetivos y políticas de la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

20. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

21. La empresa cumple y supera las metas de productividad propuestas por cada periodo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

22. No tengo la información suficiente para realizar mi trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

23. El servicio brindado llena las expectativas de los clientes.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

24. Me hace falta conocer el producto

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

25. Tengo soluciones rápido y factibles.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

26. La mayoría del tiempo no me interesa la convivencia laboral.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

27. Los clientes están satisfechos con mi rapidez y acierto en servicio y asesoría.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

28. Busco individualmente beneficios para la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

29. Mis objetivos y metas personales están satisfechos con mi trabajo.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

30. No me interesa compartir mis conocimientos aunque mis compañeros lo necesiten.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

31. Mi desempeño dirige mi permanencia en el cargo y en la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

32. No confío en totalidad en la ayuda de mis compañeros.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

33. En la empresa se dan asensos a quien lo merece según cumplimiento de metas, apoyo a compañeros, e identificación con la empresa.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

34. Sin remuneración extra, no hay trabajo extra

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

35. Salgo de la empresa sintiéndome orgulloso de mi trabajo realizado.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

36. Mi trabajo se ve afectado según mis emociones.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

Resumen

Lo que motivo a la realización del presente trabajo fue que se encuentra en la gran mayoría de empresas una disfuncionalidad entre las actitudes del recurso humano y la productividad requerida por la empresa, y para solucionar la influencia de las actitudes del personal dentro del clima laboral se ha seleccionado un marco teórico que relacione los estudios psicológicos y administrativos aplicados específicamente a la empresa de seguros Grupo Galmaz S. A. ubicada en la ciudad de Guatemala.

Para el desarrollo del estudio se planteó el problema de cómo influyen las actitudes a la productividad de las empresas, siendo este de carácter eminentemente científico, porque está basado en teorías psicológicas, así como en teorías administrativas, lo cual, al momento de interrelacionarse, crea el clima organizacional, donde además de los aspectos organizacionales se observan las actitudes y emociones de los trabajadores; justificándolo así, para los empresarios, productividad significa producir bienes y servicios al menor costo, en el menor tiempo posible, y para los trabajadores, implica generar y transferir el mayor valor posible a sus tareas, en términos de información, conocimientos y habilidades que conlleven a procesos, productos y servicios de la mejor calidad.

A través de este estudio se obtuvieron principios de teorías psicológicas y administrativas que mejoren la actividad laboral de las personas de acuerdo a sus emociones y sentimientos, y la calidad de vida de los mismos.

Como objetivo principal se planteó establecer la influencia de las actitudes del personal con la productividad de la empresa.

Durante este estudio se encontró no solamente que el ser humano es quien dificulta la productividad sino también la empresa en gran medida es quien se debe responsabilizar por el cumplimiento de metas, ya que si no le proporciona una capacitación constante, un ambiente agradable y motivaciones será muy difícil el cumplimiento de metas, para que toda empresa pueda crecer deberá estar a la vanguardia de tecnología y motivar a los empleados a una identificación fuerte hacia su empresa para que desee crecer junto con ella y no le tema a los cambios sociales, económicos a nivel global de la sociedad, los cuales también afectan psicológicamente a las personas y no puedan desempeñar una productividad requerida.

Por lo que se concluye que toda empresa deberá contar con un programa de servicio de orientación psicológica laboral permanente para sus empleados.